



Universidade de Aveiro Departamento Economia, Gestão e Engenharia
2009 Industrial

**Ana Filipa da Rocha
Conceição**

**Avaliação da Qualidade em Serviços Públicos
– O caso das IPSS**



**Ana Filipa da Rocha
Conceição**

**Avaliação da Qualidade em Serviços Públicos
– O caso das IPSS**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Engenharia e Gestão Industrial, realizada sob a orientação científica do Professor Doutor Luís Ferreira, Professor Auxiliar, e da Professora Marlene Amorim, Assistente do Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial da Universidade de Aveiro.

o júri

presidente

Prof. Doutor António Carrizo Moreira
Professor auxiliar da Universidade de Aveiro

vogais

Prof.^a Doutora Ana Margarida Mendes C. O. Brochado
ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa

Prof. Doutor Luís Miguel Domingues Fernandes Ferreira (Orientador)
Professor auxiliar da Universidade de Aveiro

Mestre Marlene Paula Castro Amorim (Co-orientador)
Assistente da Universidade de Aveiro

agradecimentos

A todas as pessoas que ao longo da realização contribuíram para este trabalho o meu muito obrigada!

Um especial agradecimento à Instituição na qual foi realizado, em especial à Dra. Susana Esteves, pela abertura logo após o primeiro contacto. Aos Encarregados de Educação dos Utentes e aos Colaboradores pois sem a sua participação este trabalho não seria possível.

À Professora Marlene Amorim, mentora deste trabalho, pela sua incansável dedicação e apoio.

Aos meus Pais, Irmão, Familiares e Amigos pelo acompanhamento e apoio demonstrado.

palavras-chave

Qualidade dos Serviços, Avaliação da Satisfação de Consumidores e Colaboradores, SERVQUAL, IPSS

resumo

O presente trabalho pretende avaliar a qualidade dos serviços prestados numa Instituição Particular de Solidariedade Social. É avaliada a satisfação dos Utentes e dos Colaboradores, tendo por base as expectativas e as percepções que criam em relação ao serviço a prestar.

Tanto para os Encarregados de Educação, no papel de Utentes, como para os Colaboradores são analisados os níveis de satisfação global e os respectivos níveis para as diferentes salas da Instituição.

Através desta análise foi possível caracterizar os Utentes da Instituição, determinar as áreas às quais atribuem maior importância na prestação do serviço e observar as principais diferenças relativamente aos resultados obtidos para os Colaboradores. Pretendeu-se também, estudar a adequabilidade do modelo SERVQUAL à realidade das organizações do tipo IPSS.

Os dados foram recolhidos através de questionários elaborados para o efeito, tendo por base as directrizes do modelo SERVQUAL e os Manuais para a Qualidade definidos pela Segurança Social para uma IPSS.

keywords

Service Quality, Customer Satisfaction, Employees Satisfaction, SERVQUAL, Child Care Service

abstract

This study aims to assess the quality of the services provided by a local Childcare Service Institution. The study addresses the issue of service quality by evaluating the satisfaction of the Customers and the Employees of the Institution, based on a survey about their expectations and perceptions about the service.

The study comprehends the assessment of overall satisfaction levels, as well as a detailed analysis of satisfaction for distinct sub-units of service of the Institution - the different childcare room

Through this analysis it was possible to describe the socio-economic profile of Customers of the Institution, to characterize the perception about the distinct areas of service quality for both Customers and Employees, and finally, to compare the perceptions expressed both groups.

Data was collected through questionnaires designed for that purpose, following the SERVQUAL model and the guidelines of the Quality Manuals defined by Segurança Social for IPSS. The results of the study therefore also provide some insights about the suitability of the SERVQUAL model to the specific context IPSS Institutions.

Índice

| | |
|--|-----|
| 1 - Introdução..... | 1 |
| 2 - Quadro conceptual..... | 3 |
| 2.1 – Qualidade em Serviços | 3 |
| 2.2 – Âmbito específico do Trabalho | 17 |
| 3 - Metodologia..... | 21 |
| 3.1– Caracterização do caso de estudo..... | 21 |
| 3.2 - Dados necessários a recolher para análise..... | 21 |
| 3.3 - Instrumentos de Recolha de dados..... | 22 |
| 3.4 - Amostra..... | 23 |
| 3.5 - Tratamento de dados..... | 25 |
| 4 - Análise e Discussão de Resultados..... | 27 |
| 4.1 – Caracterização Socioeconómica dos Inquiridos | 27 |
| 4.2 - SERVQUAL & Satisfação Global..... | 35 |
| 4.2.1 – Validação do modelo..... | 35 |
| 4.2.2 – SERVQUAL Inquiridos | 37 |
| 4.2.3 – SERVQUAL Vs Características Socioeconómico..... | 57 |
| 4.2.4 – SERVQUAL Vs Satisfação Global..... | 68 |
| 4.3 – Colaboradores..... | 81 |
| 4.3.1 – Satisfação Colaboradores..... | 81 |
| 4.3.2 – SERVQUAL Colaboradores..... | 100 |
| 4.4 – Inquiridos & Colaboradores..... | 127 |
| 5. Conclusões, Limitações e Investigação Futura..... | 143 |
| Referências bibliográficas..... | 149 |
| Anexos | 151 |

Lista de Figuras

Figura 1: Condicionantes da Percepção da Qualidade

Figura 2: Natureza e condicionantes das Expectativas dos Consumidores em relação à Prestação do Serviço

Figura 3: Relacionamento entre características psicológicas do colaborador, do serviço e avaliação do cliente

Figura 4: Representação da Relação entre as variáveis de apoio à satisfação de colaboradores e a capacidade de satisfazer os Clientes

Figura 5: Modelo da Qualidade técnica e funcional

Figura 6: Esquematização do Modelo de Avaliação da Qualidade de Serviços SERVQUAL

Figura 7: Modelo do comportamento dos Consumidores na observação dos serviços prestados

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Representação da frequência relativa as respostas dos inquiridos relativas ao grau de afinidade com a Criança

Gráfico 2: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao seu nível de Escolaridade

Gráfico 3: Distribuição das respostas relativas ao nível de Escolaridade das Mães

Gráfico 4: Distribuição das respostas relativas ao nível de Escolaridade dos Pais

Gráfico 5: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao número de elementos do agregado familiar

Gráfico 6: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao número crianças no agregado familiar

Gráfico 7: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao número crianças do agregado familiar a frequentar a Instituição

Gráfico 8: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar

Gráfico 9: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao Motivo da Escolha da Instituição

Gráfico 10: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao Motivo da Escolha da Instituição, indicação de múltiplas opções

Gráfico 11: representação da média das expectativas e percepções dos inquiridos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 12: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos para as questões da dimensão Tangibilidade do modelo SERVQUAL

Gráfico 13: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos para as questões da dimensão Fiabilidade do modelo SERVQUAL

Gráfico 14: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos para as questões da dimensão Prontidão do modelo SERVQUAL

Gráfico 15: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos para as questões da dimensão Confiança do modelo SERVQUAL

Gráfico 16: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos para as questões da dimensão Empatia do modelo SERVQUAL

Gráfico 17: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 18: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 19: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 20: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 21: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala Mista para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 22: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 23: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 24: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 25: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 26: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 27: Representação da média das expectativas dos Inquiridos para as cinco dimensões do modelo por respectivas salas

Gráfico 28: Representação da média das percepções dos Inquiridos para as cinco dimensões do modelo por respectivas salas

Gráfico 29: Representação do valor dos GAPs dos Inquiridos para as cinco dimensões do modelo por respectivas salas

Gráfico 30: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos inquiridos para a dimensão Tangibilidade por respectivas salas

Gráfico 31: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos inquiridos para a dimensão Fiabilidade por respectivas salas

Gráfico 32: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos inquiridos para a dimensão Prontidão por respectivas salas

Gráfico 33: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos inquiridos para a dimensão Confiança por respectivas salas

Gráfico 34: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos inquiridos para a dimensão Empatia por respectivas salas

Gráfico 35: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os diferentes escalões de rendimento dos inquiridos

Gráfico 36: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os diferentes níveis de escolaridade dos inquiridos

Gráfico 37: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o número de crianças a cargo nos agregados familiares dos inquiridos

Gráfico 38: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o número de crianças do agregado familiar dos inquiridos a frequentar a Instituição.

Gráfico 39: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o motivo de escolha da Instituição

Gráfico 40: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos aos acessos à Instituição

Gráfico 41: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos à Limpeza da Instituição

Gráfico 42: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos ao fornecimento de refeições

Gráfico 43: Representação dos dados da satisfação global dos inquiridos

Gráfico 44: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos à permanência na Instituição

Gráfico 45: Representação dos dados dos inquiridos relativos à recomendação da Instituição

Gráfico 46: Representação dos dados dos inquiridos relativos às questões de Satisfação

Gráfico 47: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a satisfação global para a Instituição

Gráfico 48: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a continuidade na Instituição

Gráfico 49: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a recomendação da Instituição a terceiros

Gráfico 50: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Instalações

Gráfico 51: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Instalações

Gráfico 52: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Compensação Financeira

Gráfico 53: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Compensação Financeira

Gráfico 54: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes ao Desempenho Funcional

Gráfico 55: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Supervisão

Gráfico 56: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Formação

Gráfico 57: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Relações de trabalho interno

Gráfico 58: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às relações externas

Gráfico 59: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Política e Estratégia da Instituição

Gráfico 60: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Mudança e Inovação

Gráfico 61: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Qualidade

Gráfico 62: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Segurança

Gráfico 63: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Alimentação

Gráfico 64: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Satisfação Global

Gráfico 65: representação da média das expectativas e das percepções dos colaboradores da Instituição para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 66: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos Colaboradores para as questões da dimensão Tangibilidade do modelo SERVQUAL

Gráfico 67: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos Colaboradores para as questões da dimensão Fiabilidade do modelo SERVQUAL

Gráfico 68: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos Colaboradores para as questões da dimensão Prontidão do modelo SERVQUAL

Gráfico 69: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos Colaboradores para as questões da dimensão Confiança do modelo SERVQUAL

Gráfico 70: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos Colaboradores para as questões da dimensão Empatia do modelo SERVQUAL

Gráfico 71: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 72: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 73: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 74: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 75: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 76: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 77: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 78: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 79: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 80: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 81: média das expectativas dos colaboradores da Instituição para as cinco dimensões do modelo por respectiva sala

Gráfico 82: média das percepções dos colaboradores da Instituição para as cinco dimensões do modelo por respectiva sala

Gráfico 83: Representação do valor dos GAPs dos Colabores para as cinco dimensões do modelo por respectivas salas

Gráfico 84: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos Colaboradores para a dimensão Empatia por respectivas salas

Gráfico 85: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos Colaboradores para a dimensão Fiabilidade por respectivas salas

Gráfico 86: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos Colaboradores para a dimensão Prontidão por respectivas salas

Gráfico 87: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos Colaboradores para a dimensão Confiança por respectivas salas

Gráfico 88: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos Colaboradores para a dimensão Empatia por respectivas salas

Gráfico 89: cruzamento dos motivos pelas quais um colaborador abandonaria a Instituição, tendo em conta os níveis de satisfação e de recomendação

Gráfico 90: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os motivos pelos quais o Colaborador abandonaria a Instituição

Gráfico 91: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a recomendação da Instituição para trabalhar

Gráfico 92: Representação do valor dos GAPs referentes às cinco dimensões do modelo SERVQUAL para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Gráfico 93: Representação do valor dos GAPs referentes à dimensão Tangibilidade para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Gráfico 94: Representação do valor dos GAPs referentes à dimensão Fiabilidade para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Gráfico 95: Representação do valor dos GAPs referentes à dimensão Prontidão para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Gráfico 96: Representação do valor dos GAPs referentes à dimensão Confiança para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Gráfico 97: Representação do valor dos GAPs referentes à dimensão Empatia para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Gráfico 98: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 99: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 100: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 101: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 102: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala Mista para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 103: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 104: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 105: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 106: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores do CATL1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 107: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 108: Representação dos dados referentes aos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para a dimensão Tangibilidade por respectivas salas

Gráfico 109: Representação dos dados referentes aos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para a dimensão Fiabilidade por respectivas salas

Gráfico 110: Representação dos dados referentes aos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para a dimensão Prontidão por respectivas salas

Gráfico 111: Representação dos dados referentes aos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para a dimensão Confiança por respectivas salas

Gráfico 112: Representação dos dados referentes aos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para a dimensão Empatia por respectivas salas

Lista de Tabelas

Tabela 1: Definição dos aspectos a ter em atenção em cada uma das cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 2: As cinco dimensões do modelo SERVQUAL e respectivo número e agrupamento de questões

Tabela 3: Número de Inquéritos distribuídos aos Encarregados de Educação por sala e respectiva taxa de resposta

Tabela 4: Número de Inquéritos distribuídos aos Colaboradores nas diversas salas e áreas da Instituição e respectivo número de respostas

Tabela 5: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao grau de afinidade com a Criança

Tabela 6: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao seu nível de Escolaridade

Tabela 7: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao número de elementos do agregado familiar

Tabela 8: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao número de crianças no agregado familiar

Tabela 9: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao número de crianças do agregado familiar a frequentar a Instituição

Tabela 10: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar

Tabela 11: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao Motivo da Escolha da Instituição

Tabela 12: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao Motivo da Escolha da Instituição, indicação de múltiplas opções

Tabela 13: Representação do resultado da Análise Factorial referente ao valor dos GAPs para os inquiridos, loading superiores a 0,25

Tabela 14: representação das expectativas e percepções dos inquiridos para as dimensões do modelo SERVQUAL, respectivo GAP e valor de prova

Tabela 15: representação do valor médio das expectativas, percepções, GAP e valor de prova referentes aos 22 itens do modelo para os inquiridos

Tabela 16: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 17: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 18: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 19: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 20: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala Mista para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 21: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 22: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 23: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 24: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 25: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 26: Distribuição dos dados relativos às expectativas e percepções dos inquiridos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL por respectivas salas

Tabela 27: Representação do valor dos GAPs dos Inquiridos para as cinco dimensões do modelo por respectivas salas

Tabela 28: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os diferentes escalões de rendimento dos inquiridos

Tabela 29: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os diferentes níveis de escolaridade dos inquiridos

Tabela 30: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o número de crianças a cargo nos agregados familiares dos inquiridos

Tabela 31: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o número de crianças do agregado familiar dos inquiridos a frequentar a Instituição.

Tabela 32: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o motivo de escolha da Instituição.

Tabela 33: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos aos acessos à Instituição

Tabela 34: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos à Limpeza da Instituição

Tabela 35: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos ao fornecimento de refeições

Tabela 36: Representação dos dados da satisfação global dos inquiridos

Tabela 37: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos à permanência na Instituição

Tabela 38: Representação dos dados dos inquiridos relativos à recomendação da Instituição

Tabela 39: Representação dos dados dos inquiridos relativos às questões de Satisfação

Tabela 40: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a satisfação global para a Instituição

Tabela 41: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a continuação na Instituição

Tabela 42: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a recomendação da Instituição a terceiros

Tabela 43: Quadro resumo dos dados globais relativos aos 15 grupos de questões usados para a avaliação da satisfação dos colaboradores

Tabela 44: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Instalações

Tabela 45: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Autonomia.

Tabela 46: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Compensação financeira

Tabela 47: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes aos Benefícios

Tabela 48: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes ao desempenho funcional

Tabela 49: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Supervisão

Tabela 50: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Formação

Tabela 51: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Relações de Trabalho Interno

Tabela 52: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Relações Externas

Tabela 53: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Política e Estratégia da Instituição

Tabela 54: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Mudança e Inovação

Tabela 55: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Qualidade

Tabela 56: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Segurança

Tabela 57: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Alimentação

Tabela 58: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes a satisfação global

Tabela 59: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes continuidade do colaborador na Instituição

Tabela 60: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos aos diferentes grupos de questões por respectiva sala

Tabela 61: Apresentação do resultado da Análise Factorial para o valor dos GAPs dos Colaboradores, loading superiores a 0,25

Tabela 62: representação das expectativas e percepções dos Colaboradores para as dimensões do modelo SERVQUAL, respectivo GAP e valor de prova.

Tabela 63: representação do valor médio das respostas dos Colaboradores referentes às expectativas, percepções, respectivo GAP e valor de prova para os 22 itens do modelo SERVQUAL

Tabela 64: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 65: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 66: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 67: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 68: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 69: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 70: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 71: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 72: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL 1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 73: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 74: Distribuição dos dados relativos às expectativas e percepções dos colaboradores para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL por respectivas salas

Tabela 75: Representação do valor dos GAPs dos Colaboradores para as cinco dimensões do modelo para as diferentes salas da Instituição

Tabela 76: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os motivos pelos quais o Colaborador abandonaria a Instituição

Tabela 77: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a recomendação da Instituição para trabalhar

Tabela 78: Representação do valor dos GAPs referentes às cinco dimensões do modelo SERVQUAL para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Tabela 79: Representação do valor dos GAPs referentes aos 22 itens do modelo SERVQUAL dos Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Tabela 80: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 81: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 82: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 83: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 84: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala Mista para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 85: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 86: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 87: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 88: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores do CATL1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 89: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Tabela 90: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL por respectivas salas

Lista de Anexos

Anexo 1 - Questionários da Segurança Social relativos à Avaliação da Satisfação numa IPSS

Anexo 2 - Questionário dirigido aos Encarregados de Educação dos Utentes da IPSS

Anexo 3 - Questionário dirigido aos Colaboradores das Salas e Secretaria da IPSS

Anexo 4 - Questionário dirigido aos Colaboradores da Cozinha e dos Serviços de Auxiliares

Anexo 5 - Dados relativos ao modelo SERVQUAL por áreas funcionais da Instituição

Lista de Abreviaturas

| | |
|----------|--|
| IPSS | Instituição Particular de Solidariedade Social |
| SERVQUAL | Service Quality |
| SPSS | Statistical Package for the Social Sciences |

1 - Introdução

Nos dias de hoje, e cada vez mais, as organizações apostam na Qualidade dos serviços que prestam, como factor fundamental de Competitividade. O desenvolvimento e implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade permite uma melhoria ao nível do desempenho organizacional e de satisfação das partes interessadas, quer sejam clientes, colaboradores ou parceiros. Permite avaliar a satisfação em relação a aspectos globais e específicos do conjunto de serviços prestados, identificando os pontos fracos e fortes, fundamentais para o desenvolvimento de um plano de melhoria. AS IPSS, Instituições Particulares de Solidariedade Social não são excepção.

Com a consciência que as entidades públicas são a maior área de serviços torna-se fundamental prestar apoio direccionado e específico para as necessidades dos Clientes, respondendo a todas as suas exigências e expectativas. Pretende-se que “prestem serviços integrados, centrados no cliente, com maior qualidade e eficiência”, tentando “garantir aos cidadãos o acesso a serviços sociais de qualidade adequados à satisfação das necessidades, de forma co-responsável, por via dos acordos de cooperação celebrados entre os serviços de Segurança Social e as Instituições Particulares de Solidariedade Social” (Presidência do Conselho de Ministros, Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos).

De forma a garantir aos cidadãos o acesso crescente a serviços de qualidade e promover a avaliação das estruturas organizacionais, o Ministério do Trabalho e da Segurança Social emitiu o Modelo de Avaliação da Qualidade, através de um conjunto de Manuais da Gestão da Qualidade das Respostas Sociais, para as diferentes valências existentes numa IPSS. A criação deste modelo de avaliação visa estabelecer os requisitos necessários à “implementação do Sistema de Gestão da Qualidade dos serviços prestados pelas Respostas Sociais, incentivando a melhoria dos serviços prestados, permitindo rever de forma sistemática a auto-avaliação, identificando facilmente áreas de melhoria”. Focalizam aspectos como os Meios necessários para atingir resultados. Definem como critérios de resultados a satisfação dos Clientes e Colaboradores, os resultados dos processos-chave, e o impacte que têm na Sociedade. Como meios estabelecem a liderança, planeamento e estratégia, gestão de pessoas, de recursos e parcerias e definição de processos como critérios fundamentais (Segurança Social, Manual para a Qualidade).

Este trabalho foca-se na avaliação da qualidade dos serviços numa IPSS. Tem como principal objectivo medir os níveis de qualidade percebidos pelos Utentes e Colaboradores. Em particular, adaptar o modelo SERVQUAL à realidade institucional e testar a sua

adequabilidade para este tipo de serviços. Analisar a avaliação de Utentes e Colaboradores para as cinco dimensões do modelo tendo em conta os dados referentes à globalidade da Instituição e às diferentes salas que a constituem. Caracterizar socioeconomicamente os Utentes da Instituição e identificar diferenças significativas de satisfação entre os diferentes grupos. Tem ainda como objectivo dar a conhecer à Instituição os resultados do trabalho de modo a ser possível a adopção de estratégias para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Para a realização destes objectivos, a partir do modelo SERVQUAL e dos Manuais para a Qualidade da Segurança Social foram desenvolvidos questionários de satisfação direccionados para os Utentes e Colaboradores da Instituição. Após a recolha de dados iniciais, foi feita a análise e tratamento de resultados com recurso ao software SPSS.

Após o capítulo introdutório, é apresentado no capítulo dois a revisão bibliográfica de suporte. Está dividido em duas partes. Uma primeira foca a Qualidade em Serviços, como se define e como medir, e uma segunda dedicada ao âmbito do trabalho, dando relevância à aplicação do modelo, aos objectivos e às hipóteses a testar.

O capítulo três é referente à Metodologia. É feita a caracterização do caso de estudo, identificados os instrumentos de recolha de dados, a definição da amostra e ainda a forma de tratamento dos dados.

No capítulo quatro são apresentados os resultados da aplicação dos inquéritos. Inicialmente é feita a caracterização socioeconómica dos Utentes, e apresentados os dados relativos ao modelo SERVQUAL. É feito o cruzamento de dados relativos à avaliação do modelo e as características dos inquiridos. São apresentados, na segunda parte, ainda dados relativos à satisfação global, questões definidas como complementares ao modelo, e apresentado o cruzamento com o modelo SERVQUAL. Na terceira parte deste capítulo surgem os dados relativos ao Colaboradores da Instituição, são apresentados os referentes às questões de satisfação tendo por base os questionários definidos pela Segurança Social. Após esta primeira análise são apresentados os resultados do modelo SERVQUAL e é feito o cruzamento entre eles e as características de satisfação de maior impacto. Na última parte do capítulo é apresentada a comparação dos dados referentes aos Utentes e aos Colaboradores da Instituição.

Por fim, no capítulo cinco são apresentadas as principais conclusões relativas a este trabalho dado especial ênfase à caracterização dos Utentes e dos Colaboradores. Como nota final são identificadas as principais limitações deste estudo e possível continuidade de futuro.

2 - Quadro conceptual

Neste capítulo é feita a abordagem teórica fundamental para a realização deste trabalho. Está dividido em duas partes.

Na primeira, é abordada a temática da Qualidade em Serviços, focando a sua definição e os instrumentos de medição. É apresentado o modelo SERVQUAL, e a forma com tem sido aplicado na avaliação da qualidade em serviços.

Na segunda parte deste capítulo, é explorado o âmbito deste trabalho, como e porquê aplicar o SERVQUAL à realidade das IPSS, os principais objectivos e os testes e hipóteses formulados.

2.1 – Qualidade em Serviços

É fundamental para a avaliação da qualidade em serviços começar por definir um serviço e identificar e perceber as suas características específicas pois contrariamente a um produto, um serviço é prestado no momento da sua “criação”.

Vários são os autores que apresentam estudos relativos às características dos serviços. Exemplos disso são os estudos publicados por Parasuraman et al. (1985), Rowley (1998), Grönroos (1993) e Johnston (1995), entre muitos outros. Os serviços são definidos como sendo Intangíveis, heterogéneos, criados no momento que estão a ser prestados de acordo com as necessidades dos Consumidores e capacidades dos Colaboradores. Dependem assim, da Pessoa e do Local onde são prestados.

Em suma, as características específicas dos serviços a ter em conta no desempenho podem ser descritas como (Zeithaml et al., 1985 ;Rowley, 1998):

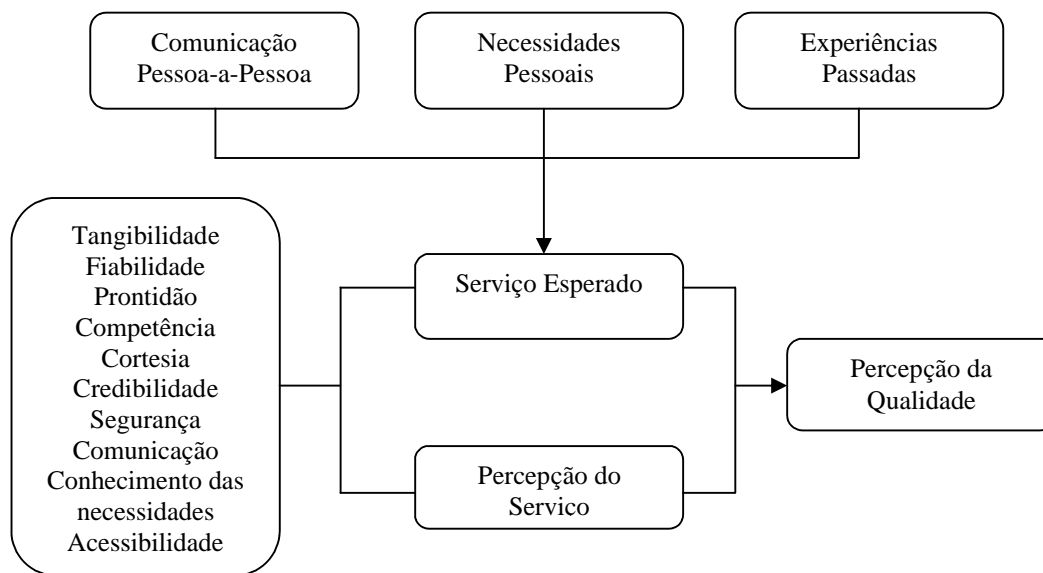
Intangibilidade – Os resultados da prestação do serviço não podem ser medidos tendo em conta atributos físicos. O serviço é um desempenho e é experienciado pelo Cliente que o recebe, em dado momento.

Perecibilidade – Os serviços não podem ser armazenados. Não é possível guardar um serviço para prestação ou uso posterior. Apenas podem ser fornecidos no momento em que são criados.

Inseparabilidade – Não é possível separar o momento da criação de um serviço com o consumo. Os serviços são vendidos primeiro e só depois produzidos e consumidos. O Cliente é parte fundamental do processo.

Heterogeneidade – O Serviço depende do Cliente a quem é prestado, diferenciando-se de Cliente para Cliente. Os serviços não são iguais, são variáveis.

A Qualidade do Serviço é difícil de ser avaliada, segundo Parasuraman et al (1985) a qualidade da prestação do serviço percebida por parte dos consumidores assenta em três factores-chave. São eles, a comunicação Pessoa a Pessoa, a consciência das necessidades Pessoais e as experiências passadas. Não depende assim, apenas da prestação do serviço, mas também de um conjunto de características relacionadas com a sua e resulta da comparação entre as expectativas dos consumidores e a percepção do serviço que lhes é prestado. É influenciada por factores como a Tangibilidade, a Fiabilidade, a Prontidão, a Competência, a Cortesia, a Credibilidade, a Segurança, a Comunicação, o Conhecimento das necessidades dos Consumidores e a Acessibilidade. (Parasuraman et al., 1985). A esquematização que se segue é ilustrativa desta relação, Figura 1.



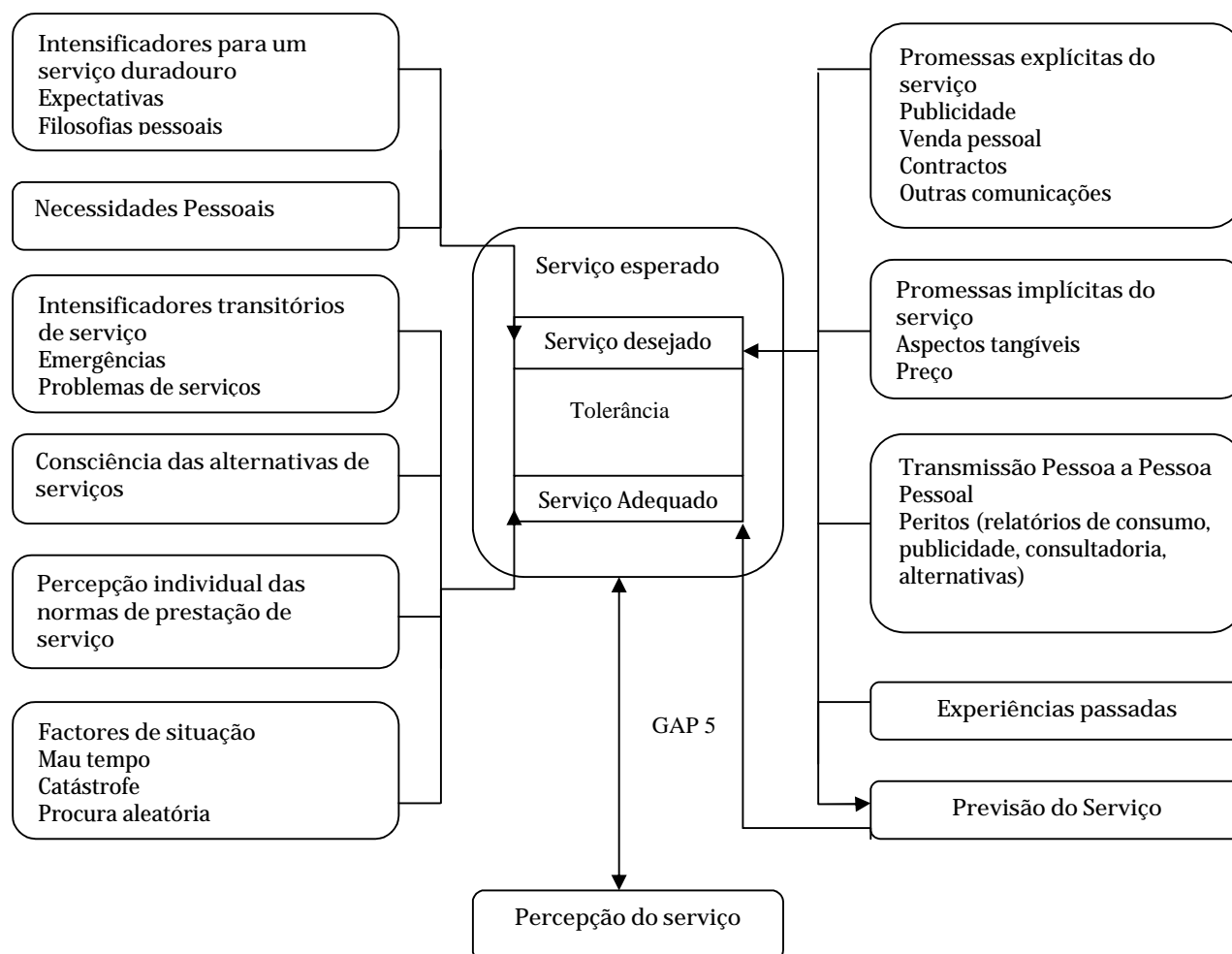
(Fonte: Parasuraman et al., 1985)
Figura 1: Condicionantes da Percepção da Qualidade

Verifica-se que várias são as condicionantes das expectativas criadas pelos consumidores em relação à prestação de um serviço. Existe uma diferença clara entre o serviço desejado e o serviço adequado.

Aspectos como as especificações explícitas e implícitas da prestação do serviço, a transmissão de informação pessoal, as experiências passadas levam à criação da previsão do serviço, juntamente com a consciência de alternativas, a capacidade de resposta a situações de emergência e a percepção das normas de prestação de serviço conduzem ao serviço adequado às necessidades dos consumidores.

As necessidades e filosofias pessoais aliadas às experiências passadas, à divulgação por outras pessoas, e às promessas explícitas e implícitas do serviço levam à consciencialização do serviço desejado. O serviço desejado e o adequado às necessidades formam as expectativas para a prestação do serviço.

A figura que se segue é relativa à criação das expectativas dos consumidores em relação à prestação de um serviço (Parasuraman et al., 1993).



(Fonte: Parasuraman et al., 1993)

Figura 2: Natureza e condicionantes das expectativas dos consumidores em relação à prestação do serviço

A satisfação é um estado psicológico sumário resultante da emoção da confirmação de certas expectativas prévias acerca da experiência de consumo (Oliver, 1981). A satisfação dos consumidores, a percepção da qualidade do serviço, e as decisões quanto ao fornecedor de serviço são influenciados significativamente pelas atitudes e comportamentos dos Colaboradores, (Bitner et al. 1990; Keaveney 1995; Parasuraman et al,1988; Schneider e Bowen, 1993). Em muitas organizações a relação com os Colaboradores é a fonte de diferenciação e um ponto-chave para a competitividade (Pfeffer, 1994). Este é um ponto fundamental em ter conta quando se pretende alcançar a excelência da qualidade do serviço prestado (Bettencourt, 1997).

Os Colaboradores que prestam serviços dentro de uma organização devem, por isso, estar atentos às necessidades específicas de cada consumidor (Grönroos, 1998). É fundamental que a organização aprofunde o conhecimento das necessidades e expectativas dos Consumidores. Só assim, é possível criar um projecto ou especificação para uma boa prestação de serviços (Wisniewski et al., 1996)

Existe um interesse crescente na satisfação do Colaborador, dado o seu papel fundamental no relacionado com os Clientes e prestação do serviço. (Heskett et al. 1994; Hoffman and Ingram 1992; Schneider and Bowen, 1993). A satisfação dos Colaboradores na organização e as suas características pessoais, levam a uma prestação de serviço única a cada cliente. A forma como lidam e prestam o serviço condicionam a avaliação do Cliente, quer seja a sua satisfação com o serviço, a qualidade que atribuem ao serviço prestado e mesmo os comentários que advêm da prestação do serviço (Bettencourt et al., 1997), Figura 3.

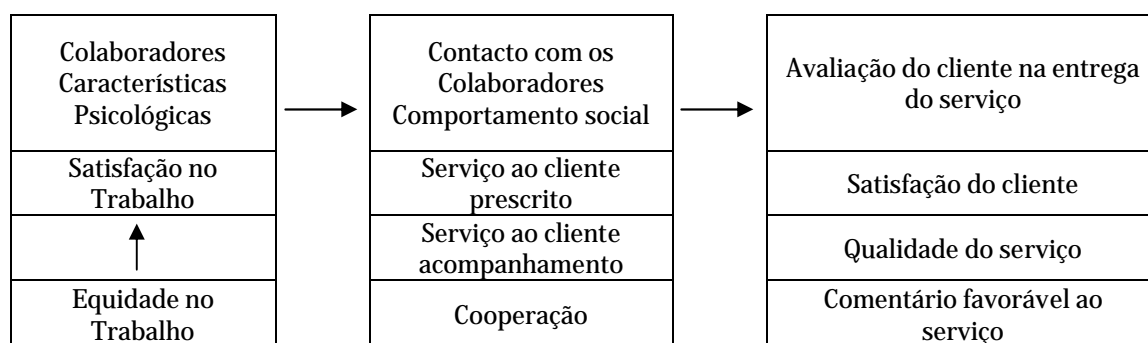


Figura 3: Relacionamento entre características psicológicas do colaborador, do serviço e avaliação do cliente (Bettencourt et al., 1997)

É importante que os Colaboradores sintam conforto e confiança na organização, de forma a verem o seu esforço reconhecido, o que se traduz muitas vezes em benefícios Pessoais, mesmo que apenas num futuro distante (Blau, 1994; Lind & Tyler, 1988; Organ, 1988; Puffer 1987).

A figura que se segue, representa as condicionantes e relações na satisfação do Colaborador numa organização (Sergeant et al., 2000):

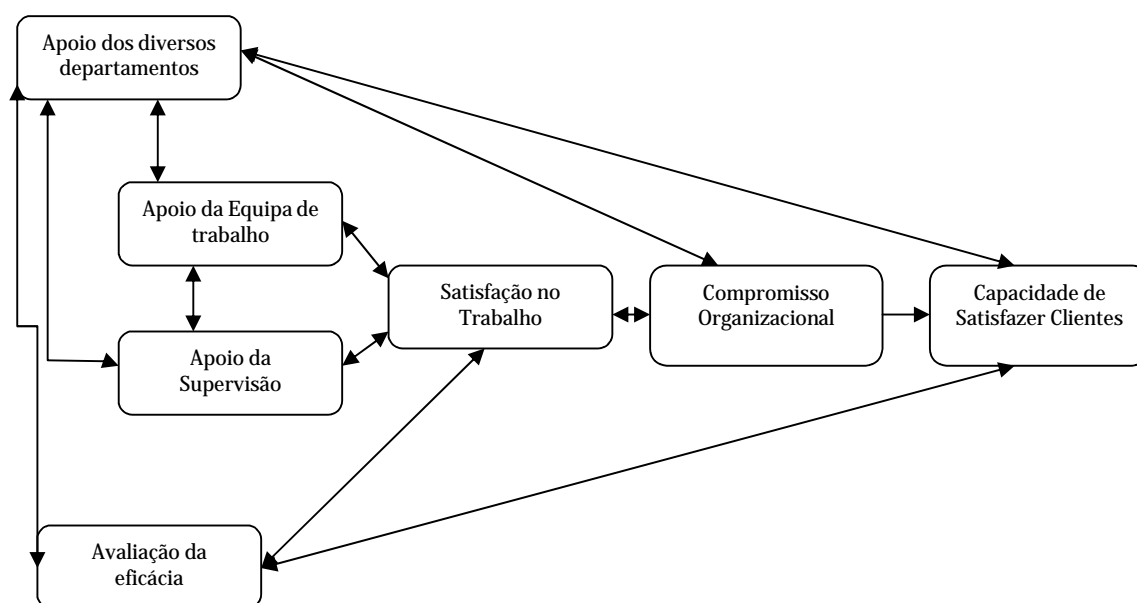


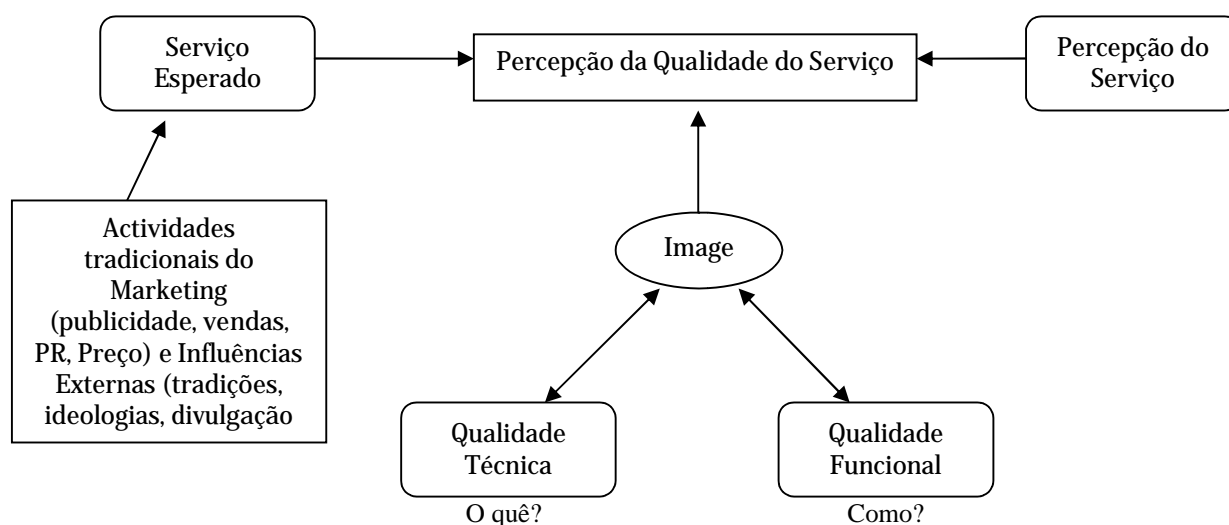
Figura 4: Representação da Relação entre as variáveis de apoio à satisfação de colaboradores e a capacidade de satisfazer os Clientes (Sergeant et al., 2000)

Como se pode observar, várias são as condicionantes de satisfação de um Colaborador, e consequentemente, que influenciam a capacidade de satisfazer os pedidos dos Clientes. Na maioria, as condicionantes estão relacionadas entre si. A Capacidade de satisfazer as necessidades dos Clientes, e prestar um serviço adequado às necessidades e expectativas, é influenciado por três itens específicos, o Compromisso Organizacional, a Avaliação da eficácia, e o apoio entre os diversos departamentos. No entanto, o Comportamento organizacional é essencialmente influenciado pelo apoio dos diversos departamentos e a satisfação no local de trabalho. Por sua vez, a satisfação no trabalho é condicionada por

inúmeros aspectos, a avaliação da eficácia, o apoio dos diversos departamentos, o apoio da equipa de trabalho e o apoio da supervisão. No modelo definido por Sergeant et al. (2000) são atribuídas ponderações específicas à relação entre as diversas variáveis de modo a determinar a capacidade em satisfazer as necessidades dos Clientes.

As características únicas dos serviços e as condicionantes para a sua avaliação levaram, ao longo dos anos, ao aparecimento de vários modelos para a Avaliação da Qualidade em Serviços.

Um dos primeiros modelos de avaliação foi desenvolvido por Grönroos (1984). Segundo ele, a percepção da qualidade do serviço prestado assentava em três aspectos distintos. O serviço esperado, tendo em conta as influências, a percepção do serviço e a Imagem criada. A imagem surge da ideia da divisão da Qualidade em dois aspectos cruciais, a qualidade técnica e a qualidade funcional. A esquematização do modelo é apresentada de seguida.



(Fonte: Grönroos, 1984)

Figura 5: Modelo da Qualidade técnica e funcional

O segundo modelo (Seth et al., 2005) foi proposto Parasuraman et al. (1985). Tendo por base o modelo de satisfação de Oliver (1981). Definiram a qualidade de serviços como sendo a diferença entre as percepções do serviço prestado e as expectativas criadas pelos consumidores. Em 1988, como continuidade do trabalho desenvolvido inicialmente

apresentaram o modelo SERVQUAL actualmente em uso. O modelo SERVQUAL é explicado em detalhadamente mais à frente neste trabalho.

Após o aparecimento destes dois modelos, vários foram os que surgiram para avaliação da qualidade de serviços. De seguida, é apresentado um quadro resumo desses modelos (Seth et al., 2005).

| Modelo de Avaliação | Conclusão & Aplicação | Limitações |
|---|---|--|
| Qualidade técnica e funcional (Grönroos, 1984) | A qualidade do serviço depende da qualidade técnica, da qualidade funcional e da imagem corporativa da organização considerada. A Qualidade funcional é mais importante que qualidade técnica. | O modelo não esclarece a forma de medir a qualidade funcional e técnica. |
| Modelo GAP (Parasuraman et al., 1985) | O modelo é uma ferramenta analítica. Permite a gestão para identificar sistematicamente as lacunas de qualidade de serviço entre um número de variáveis que afectam a qualidade da oferta. Este modelo é externamente centrado. É capaz de ajudar a gestão a identificar os factores de qualidade de serviço relevantes do ponto de vista do consumidor. | Estudo exploratório. O modelo não explica claramente o procedimento de medição para os diferentes tipos de GAPs. |
| Modelo da qualidade dos atributos dos serviços (Haywood-Farmer, 1988) | Este modelo fornece uma base de segregação da organização do serviço em três dimensões para uma melhor gestão de qualidade. O modelo tem o potencial de melhorar a compreensão dos conceitos de qualidade de serviço e contribuir para a correcta orientação para o cliente. Este modelo é útil tanto na fase de concepção e periodicamente à medida que o serviço e possivelmente o gosto do cliente evolui. | Não oferece a medição da qualidade do serviço. Não oferece um procedimento prático, capaz de auxiliar a gestão a identificar problemas de qualidade de serviço ou de meios concretos para melhorar a qualidade do serviço. |
| Modelo sintetizado da qualidade de serviço (Brogowicz et al., 1990) | O uso deste modelo e tarefas relacionadas à gestão podem ajudar os gestores a melhorar o sucesso dos seus serviços em qualquer sector. Este modelo identifica as variáveis chave que requerem atenção da gestão no planeamento, execução e controle do serviço, de estratégias de marketing para evitar ou minimizar a diferença de qualidade no serviço. | Necessita de validação empírica. Precisa ser revisto para diferentes tipos de definições de serviço. |
| Modelo de desempenho único (Cronin e Taylor, 1992) | Qualidade de serviço deve ser definido e medido como uma atitude. O desempenho baseado SERVPERF é eficiente em comparação com SERVQUAL, directamente, uma vez que reduz o número de itens por 50 por cento e os resultados são melhores. A qualidade do serviço é um antecedente da satisfação do consumidor e pode ter um efeito melhor sobre as intenções de compra do que a qualidade do serviço. | Necessidade de ser generalizada para todos os tipos de definições de serviço. Relação quantitativa entre a satisfação do consumidor e qualidade de serviço precisam ser estabelecidos. |

| | | |
|--|--|--|
| Modelo ideal de valor de um serviço de qualidade (Mattsson, 1992) | Este modelo incorpora e define a importância dos diversos componentes do encontro de serviço a ser estudado. Este modelo fornece uma nova perspectiva de aprendizagem sobre como um padrão ideal pode ser formado e como ele pode ser mantido mentalmente. O modelo destaca a importância da experiência negativa como factor determinante para o resultado da satisfação. | Menor número de itens utilizados para o valor da satisfação do cliente. Precisa ser definido para todos os tipos de definições de serviço. |
| Modelo PE e NQ (Teas, 1993) | O modelo suscitou uma série de questões relativas às definições conceptuais e operacionais da expectativa. O critério e validade de construção do modelo do PE foi superior ao modelo SERVQUAL e ao modelo NQ. | Este modelo foi testado para dimensão limitada da amostra e para o serviço muito específico (loja de desconto). |
| Modelo de alinhamento de TI (Berkley e Gupta, 1994) | Este modelo descreve como a TI pode ser utilizada para melhorar o serviço ao cliente ao longo das dimensões-chave dos serviços de qualidade, incluindo confiabilidade, fiabilidade, competência, acesso, comunicação, segurança e compreensão do cliente. Este modelo pode ajudar as organizações a perceber os benefícios completos da utilização de sistemas de informação para oferecer uma melhor qualidade de serviço. Permite aos gestores compreender as tecnologias utilizadas na indústria e determinar qual a tecnologia apropriada e adequada às suas necessidades. | É só destacado o impacto da TI sobre a qualidade do serviço. O modelo não oferece uma maneira de medir e monitorar a qualidade do serviço. O modelo é omissivo sobre o nível de uso de TI para as definições de serviço específico. |
| Modelo de atributos e afectação global (Dabholkar, 1996) | É baseado nas avaliações de qualidade de serviço para a tecnologia de auto-serviço, baseado em opções. Não acrescenta mais poder explicativo para o atributo. | Deverá ser generalizada para diferentes opções de serviço. O efeito das variáveis demográficas, custo, ambiente físico não são consideradas. |
| Modelo de qualidade percebida e satisfação (Spreng e Mackoy, 1996) | Este modelo mostra que a qualidade do serviço e satisfação são distintas e a congruência dos desejos não influenciam a satisfação. Crescentes expectativas têm um efeito positivo sobre a percepção de satisfação do cliente de desempenho, mas não têm um efeito negativo sobre a satisfação no caso de insatisfação. | O modelo não dá importância à qualidade do serviço prestado. O modelo é fraco em fornecer orientações para a melhoria da qualidade de serviço. |
| Modelo atributo PCP (Philip e Hazlett, 1997) | Fornece de uma maneira simples e eficaz o quadro geral de avaliação da qualidade do serviço para todo o sector de serviços. Em destaque a área da melhoria da qualidade de serviço, dependendo da frequência de consumo. As dimensões para estes três níveis de atributos são dependentes do sector, e do consumidor. | O modelo não tem em atenção os três níveis de atributos para as dimensões gerais. Necessita da validação empírica. |

| | | |
|--|---|---|
| Qualidade do serviço e valor percebido (Sweeney et al., 1997) | A qualidade do serviço técnico é um importante contribuinte para a qualidade do produto e percepções do serviço, portanto, influencia o desejo de comprar, independente da avaliação de produto. A qualidade do serviço funcional tem uma influência indirecta sobre a vontade de comprar através da qualidade dos produtos e a percepção de valor. | O modelo considera apenas um valor de construção, ou seja, o valor atribuído ao dinheiro. Poucos itens considerados no estudo. |
| Serviço de qualidade, o valor do cliente e do modelo de satisfação do cliente (Oh, 1999) | O modelo pode ser usado como uma estrutura para compreender o processo de decisão do consumidor, bem como avaliar o desempenho da empresa. Este modelo fornece os rumos e metas para a empresa, tendo em vista a satisfação do cliente | O modelo deverá ser generalizado para diferentes tipos de serviços. As variáveis de modelo são medidas através de outros itens. |
| Modelo de antecedentes e mediador (Dabholkar et al., 2000) | Os consumidores avaliam diferentes factores relacionados com o serviço, mas também fazem uma avaliação global da qualidade de serviço (não sendo uma simples soma dos componentes). O modelo antecedente pode fornecer uma compreensão completa da qualidade do serviço e como estas avaliações são formadas. A satisfação do cliente é um melhor indicador das intenções comportamentais. Um forte papel de mediador é confirmando. É importante medir a satisfação do cliente em separado da qualidade do serviço, tentando determinar as avaliações do cliente ao serviço. | Os antecedentes da satisfação do cliente não foram exploradas. O modelo tem em conta a intenção comportamental, e não o comportamento real. Deverá ser generalizado para os diferentes tipos de serviços. |
| Modelo interno de qualidade de serviço (Frost e Kumar, 2000) | As percepções e expectativas dos clientes internos e fornecedores internos desempenham um papel importante no reconhecimento do nível de qualidade percebida de serviço. | Necessidade de ser generalizado para todos os tipos de ambientes internos. O efeito das mudanças no ambiente externo não é considerado. |
| Modelo do serviço interno de qualidade DEA (Soteriou e Stavrinides, 2000) | Indica os recursos, o que pode ser melhor utilizado para produzir níveis mais elevados de qualidade de serviço. | Não prevê a medição da qualidade do serviço. O Modelo ignora outras medidas de desempenho. |
| Modelo bancário de Internet (Broderick e Vachirapornpuk, 2002) | A implicação para a gestão da qualidade no serviço bancário através da internet surge em duas áreas a) dentro da interface do serviço e, b) com a gestão do papel dos clientes. O nível e a natureza da participação do cliente teve o maior impacto sobre a qualidade da experiência de serviço. | Não há muito trabalho empírico realizado. O modelo é baseado na experiência de um único website, precisa ser validada com outras experiências. |

| | | |
|--|--|--|
| Modelo baseado em IT (Zhu et al., 2002) | <p>Serviços baseados nas TI têm um impacto directo sobre a confiabilidade, fiabilidade, garantia e um impacto indirecto sobre a satisfação do cliente e qualidade de serviço percebida.</p> <p>As TI podem ajudar os provedores de serviço a alcançar um maior nível de satisfação do cliente.</p> <p>A avaliação dos clientes de serviços baseados em TI é afectada pela preferência para os serviços tradicionais, a experiência em TI e serviços baseados na percepção políticas de TI.</p> | <p>Menor número de itens escolhidos para medir o sentimento de auto-controle e conforto no uso de serviços baseados em TI.</p> <p>Não fornece uma medida da qualidade dos serviços de TI em transacções.</p> |
| Modelo de qualidade de e-serviço (Santos, 2003) | <p>Fornece uma melhor compreensão e qualidade do serviço e, portanto, atinge alta de retenção de clientes, satisfação e lucro.</p> <p>Pode ser útil a todas as empresas que se dedicam ao comércio electrónico ou planejam fazê-lo.</p> | <p>Estudo exploratório.</p> <p>Modelo não previa escalas de medição específica.</p> <p>Nenhuma análise estatística realizada.</p> |

(Fonte: Seth et al., 2005)

Modelo SERVQUAL

O modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) assume qualidade de serviço como sendo a diferença entre as expectativas e o desempenho para as dimensões da Qualidade (Seth et al., 2005).

É constituído por duas partes, uma dirigida às expectativas e outra às percepções dos Inquiridos. No total, cada parte, é constituída por vinte e duas questões, agrupadas nas cinco dimensões características para a avaliação dos serviços.

As dimensões para a avaliação da Qualidade do modelo são a Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão, Confiança e Empatia. No contexto de cada dimensão é pretendido avaliar um conjunto de aspectos específicos, como se pode ver na tabela (Parasuraman et al., 1988):

| Dimensão | Descrição dos aspectos a avaliar na dimensão |
|---------------|---|
| Tangibilidade | Facilidades físicas, equipamentos e aparência/apresentação dos colaboradores |
| Fiabilidade | Capacidade de resposta ao serviço acordado, de forma correcta e precisa? |
| Prontidão | Disponibilidade para ajudar os clientes e prestar o serviço de que necessitam/o serviço mais adequado à sua realidade |
| Confiança | Conhecimento e cortesia, assim como capacidade de transmitir confiança e segurança aos clientes por parte dos colaboradores |
| Empatia | Atenção individualiza que a Organização presta aos seus Clientes |

Tabela 1: Definição dos aspectos a ter em atenção em cada uma das cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Assim, a Tangibilidade pretende avaliar as condições físicas das instalações, equipamentos, meios de transporte e a apresentação dos colaboradores. A Fiabilidade pretende avaliar até que ponto o serviço acordado é prestado da forma correcta e precisa. A Prontidão é referente à disponibilidade da Instituição e Colaboradores em prestar aos Inquiridos o serviço que necessitam, adequando às suas necessidades. A Confiança avalia aspectos como a cortesia dos Colaboradores e o conhecimento necessário para desempenhar as suas funções. Por fim, a Empatia pretende avaliar a atenção individualizada que a Instituição dá aos seus Utentes.

Na tabela que se segue, Tabela 2, é apresentado o número de questões correspondes a cada uma das cinco dimensões.

| Dimensão | Número de Questões referentes à Dimensão | Numeração das Questões no Modelo |
|---------------|--|----------------------------------|
| Tangibilidade | 4 | 1 a 4 |
| Fiabilidade | 5 | 5 a 9 |
| Prontidão | 4 | 10 a 13 |
| Confiança | 4 | 14 a 17 |
| Empatia | 5 | 18 a 22 |

Tabela 2: As cinco dimensões do modelo SERVQUAL e respectivo número e agrupamento de questões

Como vemos, para a dimensão Tangibilidade, Prontidão e Confiança existe um conjunto de quatro questões. Nas dimensões Fiabilidade e Empatia o número de questões associadas é de cinco.

A escala usada no modelo é uma escala bipolar, isto é, mede tanto uma resposta positiva como negativa a uma questão. É pedido aos inquiridos que classifiquem o seu grau de concordância com cada questão numa escala de um (1) a sete (7), em que o número um (1) corresponde a “Discordo Totalmente” e o número sete (7) corresponde a “Concordo Totalmente”.

O modelo SERVQUAL foi desenvolvido baseado nas lacunas, os GAPs, existentes entre as percepções e as expectativas dos Inquiridos. Os GAPs identificados são apresentados de seguida, e esquematizados na figura que se segue.

GAP 1: representa a diferença entre as expectativas dos consumidores e a percepção que a gestão da organização tem acerca delas

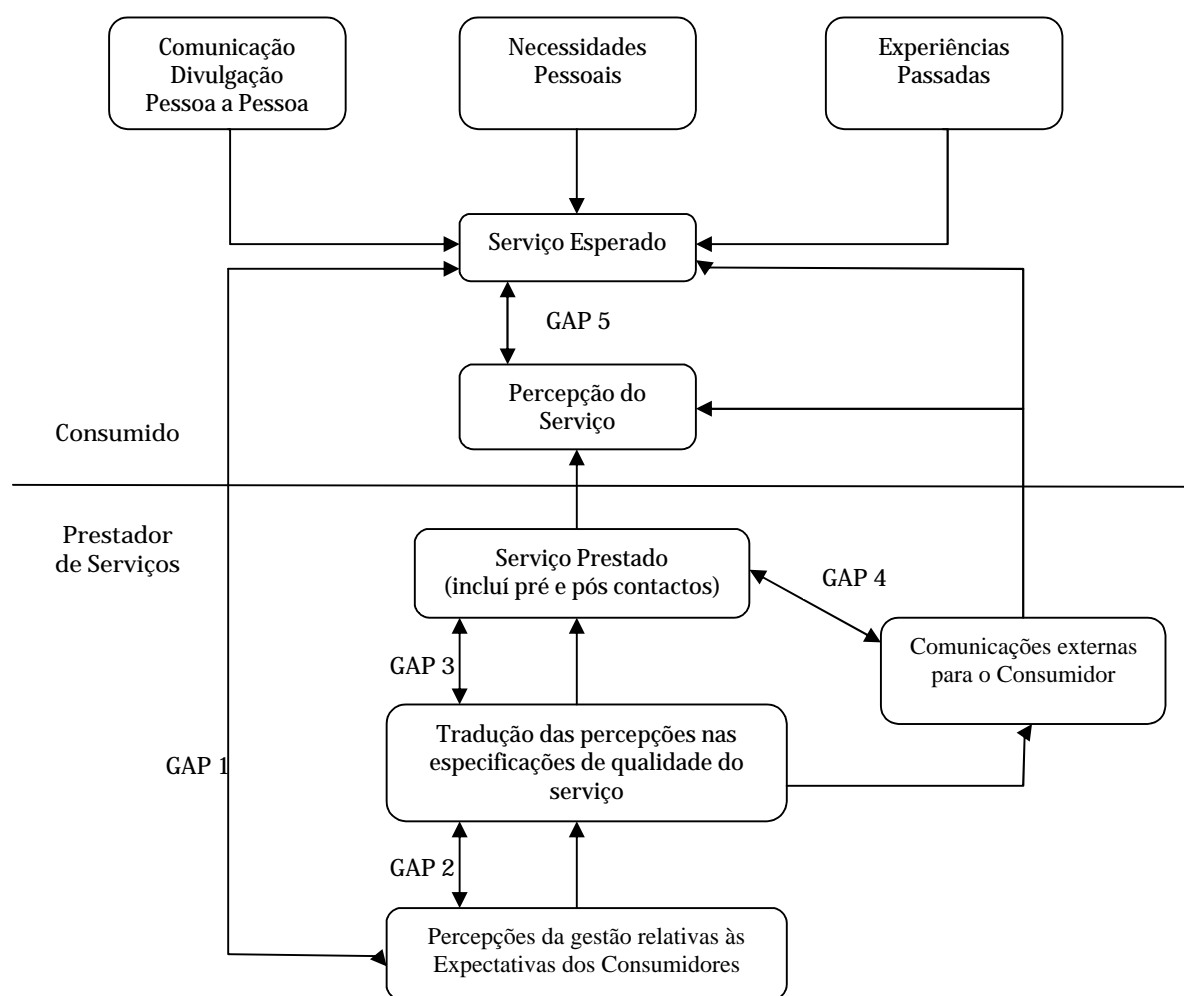
GAP 2: representa a diferença entre a percepção que a gestão da organização tem acerca das expectativas dos consumidores e as especificações de qualidade do serviço a prestado

GAP 3: representa a diferença entre as especificações da qualidade do serviço e o serviço prestado pela organização

GAP 4: representa a diferença entre o serviço prestado pela organização e a comunicação com os consumidores relativamente ao serviço a prestar prestado

GAP 5: representa a diferença entre as expectativas e as percepções dos consumidores. Este GAP depende do “tamanho” e “direcção” dos quatro GAPs relacionados com prestação do serviço, descritos anteriormente.

A figura seguinte é referente à esquematização dos GAPs do modelo SERVQUAL e a modo como são determinados.



(Fonte: Parasuraman, 1985)

Figura 6: Esquematização do Modelo de Avaliação da Qualidade de Serviços SERVQUAL

O modelo SERVQUAL foi concebido para avaliar a qualidade de serviços independentemente do sector em que se encontram inseridos. Tem sido aplicado na avaliação de variados tipos de serviços, desde o sector de retalho à avaliação de serviços públicos.

Exemplo disso, é o da aplicação do modelo na avaliação dos serviços de retalho Chineses (Zhao et al., 2002). Onde o modelo SERVQUAL foi aplicado na avaliação da satisfação de Consumidores e Colaboradores, tentando estudar a adequabilidade da escala do modelo à avaliação deste tipo de serviços e analisando as principais diferenças entre as expectativas e percepções de Consumidores e Colaboradores.

Outro exemplo, é a aplicação feita por Wisniewski e Donnelly (Wisniewski et al., 1996) na avaliação dos serviços públicos. Onde aplicaram o modelo SERVQUAL à avaliação dos serviços numa Biblioteca Pública, dando ênfase à relação entre os Consumidores e os Colaboradores na prestação e avaliação da qualidade de serviços.

Em Portugal, existem referências de aplicação do modelo SERVQUAL na análise da avaliação da Qualidade do Ensino Superior (Ana Alves, 2005), na avaliação dos serviços de informação electrónicos, nomeadamente na B-On, Biblioteca do Conhecimento Online (Maria Costa, 2006) e na avaliação da qualidade do serviço em instalações desportivas (Ricardo Sardinha, 2005).

2.2 – Âmbito específico do Trabalho

O objectivo fundamental deste trabalho é avaliar a satisfação relativa à qualidade de serviços prestados pelas IPSS recorrendo à aplicação do modelo SERVQUAL.

“As Instituições Particulares de Solidariedade Social, IPSS, têm por finalidade o exercício da acção social na prevenção e apoio nas diversas situações de fragilidade, exclusão ou carência humana, promovendo a inclusão e a integração social, desenvolvendo para tal, diversas actividades de apoio a crianças e jovens, à família, juventude, terceira idade, invalidez e, em geral, a toda a população necessitada.

São constituídas por iniciativa de particulares, sem finalidade lucrativa, com o propósito de dar expressão organizada ao dever moral de solidariedade e de justiça entre os indivíduos, que não sejam administradas pelo Estado ou por um corpo autárquico, para prosseguir, entre outros, os seguintes objectivos, mediante a concessão de bens e a prestação de serviços: apoio a crianças e jovens; apoio à família; protecção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho; promoção e protecção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação; educação e formação profissional dos cidadãos; resolução dos problemas habitacionais das populações” (Segurança Social, 2008).

São, hoje em dia, o principal agente dinamizador e promotor de equipamentos e respostas sociais.

Vulgarmente conhecemos as IPSS como sendo as Creches, Infantários, Centros de Dia, Lares, entre outros.

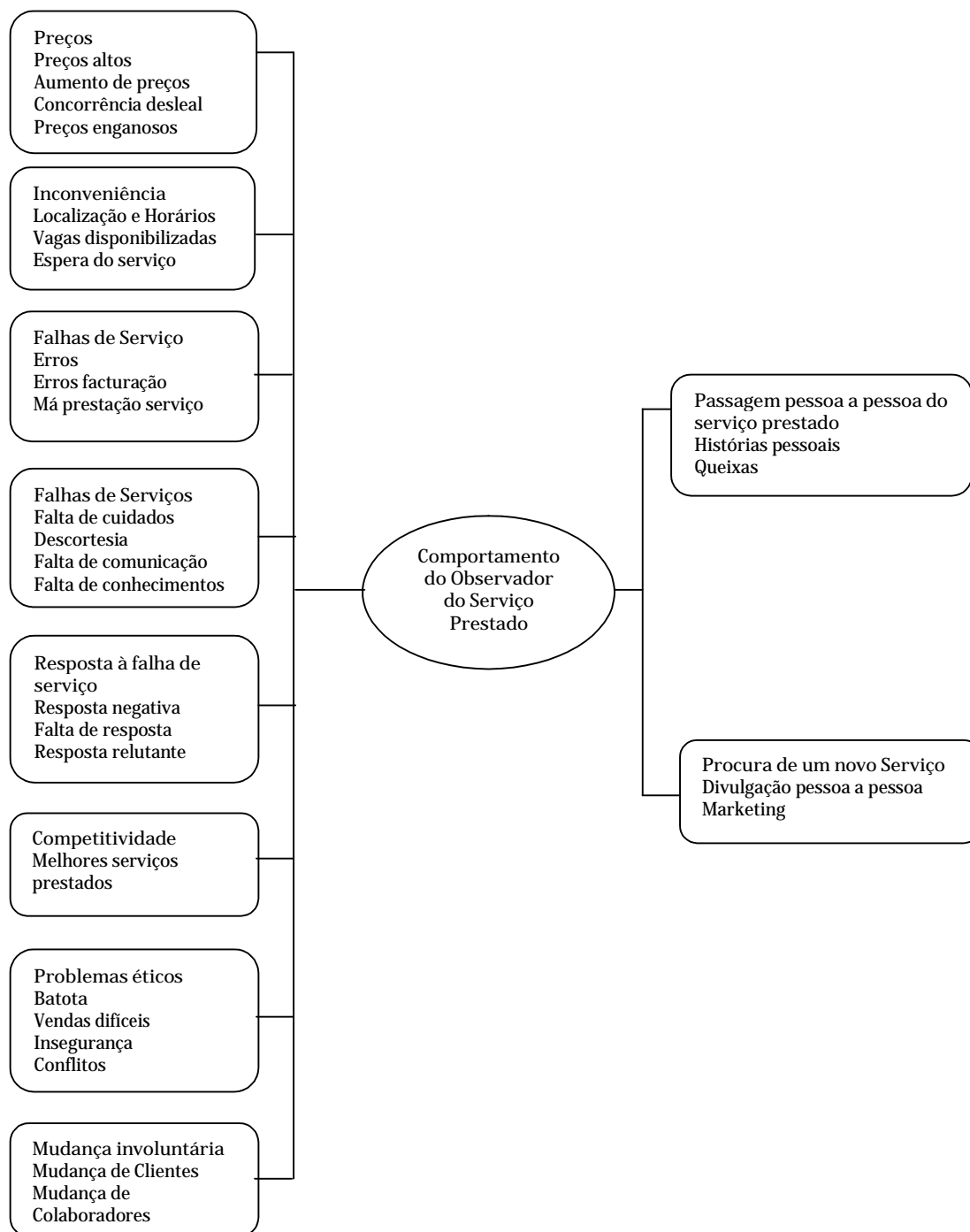
O modelo SERVQUAL tem sido aplicado na avaliação de serviços em diversos sectores e inúmeros serviços públicos espalhados por todo o Mundo. Exemplos disso são estudos sobre a satisfação de clientes de serviços públicos (Wisniewski et al., 1996), satisfação com o serviço prestado em superfície de retalho na China (Zhao et al., 2002), referidos anteriormente, e em serviços de cuidados de saúde (Bowers, 1994).

No entanto, avaliar a aplicabilidade do modelo SERVQUAL na realidade organizacional de uma IPSS é um desafio. Por um lado, existe um número reduzido de estudos acerca da avaliação deste tipo de serviços, por outro, quem avalia o serviço prestado não é quem o recebe directamente.

Segundo um estudo sobre as percepções de consumidores e colaboradores de serviços de cuidados infantis é importante ter em atenção a definição de variáveis de observação no caso de avaliação destes serviços específicos. É necessário considerar para a avaliação da qualidade do serviço através de terceiros os vários factores que influenciam a avaliação do serviço. Factores como o valor pago pelo serviço, os aspectos de conveniência, as falhas de serviço, as falhas de comunicação, a concorrência, os problemas éticos e as alterações ao nível de clientes e colaboradores condicionam o comportamento dos observadores e consequentemente a avaliação que fazem do serviço.

O observador pode divulgar Pessoa-a-Pessoa a avaliação que faz da Instituição, através do relato de vivências pessoais e de queixas provenientes do descontentamento ou então, procurar um novo prestador de serviços, que seja através da recomendação de terceiros ou através de canais de marketing estabelecidos. O diagrama ilustrativo é apresentado na figura seguinte (Grace et al., 2001).

No estudo feito por Grace et al. (2001), foram formuladas hipóteses relativas aos factores que poderiam influenciar a avaliação da qualidade feita pelos Encarregados de Educação dos Utentes. Foram considerados aspectos para a formulação de hipóteses, como o nível de escolaridade; a forma como os comentários e opiniões de terceiros influenciam os Encarregados de Educação, tendo em conta o seu nível de escolaridade; diferenças significativas entre a satisfação do serviço devido aos diferentes tipos de falhas na prestação; quais os aspectos que caracterizam a prestação do serviço avaliado por terceiros e que diferem significativamente; diferenças significativas da avaliação dos consumidores e colaboradores.



(Fonte: Grace et al., 2001)

Figura 7: Modelo do comportamento dos Consumidores na observação dos serviços prestados

Para a avaliação da qualidade dos serviços prestados optou-se por aplicar o modelo SERVQUAL aos Inquiridos e aos Colaboradores da Instituição. Pretende-se assim, analisar as expectativas criadas para a prestação do serviço para estes dois grupos de análise, a percepção que têm acerca do serviço prestado, e avaliar o valor do GAP 5 do modelo, discrepância entre as percepções relativas à prestação do serviço e as expectativas criadas, descrito anteriormente.

Assim, os objectivos principais para este trabalho são:

- Testar a adequabilidade do modelo SERVQUAL à realidade em causa, tentando perceber em que medida os vinte e dois itens, agrupados nos cinco factores, Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão, Confiança e Empatia se adequam;
- Analisar as expectativas e percepções dos Inquiridos e Colaboradores em relação à qualidade do serviço;
- Pretende-se identificar a existência de diferenças ao nível da satisfação do serviço prestado de acordo com os dados socioeconómicos dos Inquiridos;
- Analisar os diferentes GAPs do modelo de modo a reflectir quais as dimensões mais importantes e comparar as percepções e expectativas dos Inquiridos e Colaboradores, de modo a identificar diferenças aos níveis da satisfação do serviço prestado.

É particularmente interessante testar a hipótese relativa à adequabilidade da escala a este serviço, pois, contrariamente ao habitual os inquiridos não têm experiência directa na sua prestação (Cryer et al., 1997). O serviço é prestado aos Educandos, e quem avalia, de forma indirecta, são os Encarregos de Educação. Espera-se por isso que as dimensões tradicionais do modelo não se adequem totalmente de modo a capturar toda a complexidade da qualidade em serviços. Tendo em conta que os Inquiridos não têm experiência directa na prestação do serviço, é de esperar que a dimensão à qual os atribuem maior importância seja a Tangibilidade, pois reflecte aspectos facilmente identificáveis e que podem ser avaliados.

No que respeita aos dados referentes aos Colaboradores, e dado o número reduzido, pretende-se apenas obter alguns resultados de modo a ser possível ilustrar a relação Satisfação Colaboradores – Satisfação Inquiridos de acordo com o modelo estabelecido. O número de dados relativos aos Colaboradores não permitem testar os dados de forma robusta pelo que se apresentam apenas como meio de comparação.

3 - Metodologia

Neste capítulo é apresentada a metodologia adoptada na recolha e tratamento de dados. Inicialmente será feita a caracterização do problema em estudo, definindo os dados necessários a recolher de acordo com o modelo e o guião a usar, SERVQUAL e Manuais da Segurança Social. Seguidamente será definida e apresentada a recolha da Amostra e a forma como os dados foram tratados e analisados.

3.1 – Caracterização do caso de estudo

O objectivo principal deste trabalho consiste na aplicação de conceitos e modelos de qualidade ao caso específico das IPSS, Instituições Particulares de Solidariedade Social, tuteladas pela Segurança Social, como referido anteriormente.

Este trabalho é composto por quatro partes distintas. A primeira e segunda partes são referentes aos dados obtidos para os Inquiridos. Na primeira é feita a caracterização socioeconómica, sendo focada na segunda a avaliação da qualidade do serviço prestado do ponto de vista dos Inquiridos, GAP 5 do SERVQUAL. A terceira parte é referente aos Colaboradores. São analisados os dados referentes à Satisfação e ao modelo SERVQUAL. Por fim, na quarta parte, é feita a comparação entre os valores dos GAPs obtidos para os Inquiridos e para os Colaboradores, com o objectivo de identificar diferenças entre os níveis de satisfação com o serviço prestado.

3.2 - Dados necessários a recolher para análise

No contexto deste trabalho foi necessário recolher dados relativos à caracterização e à satisfação dos Encarregados de Educação dos Utentes, os Inquiridos, e dos Colaboradores da Instituição.

Para isso foram desenvolvidos questionários tendo em conta as directrizes do modelo SERVQUAL, respeitando a sua estrutura, e adaptando os “Questionários de avaliação de satisfação para Clientes e Colaboradores” para a valência Creche da Segurança Social, ver Anexo 1.

3.3 - Instrumentos de Recolha de dados

O primeiro questionário, dirigido aos Encarregados de Educação, é constituído por duas partes. Uma primeira onde é aplicado o Modelo SERVQUAL à realidade das Instituições do tipo IPSS, respeitando as directrizes originais, avaliando primeiro as expectativas criadas sobre a prestação do serviço e avaliando depois as percepções. Na segunda parte, e de modo a complementar o modelo, é feito o levantamento socioeconómico dos Inquiridos e respectivo Agregado Familiar. Foi ainda colocado um conjunto de seis questões com o objectivo de complementar o modelo SERVQUAL. São questões direccionadas para a realidade institucional e tiveram como base os questionários de Satisfação de Clientes da Segurança Social publicado para a valência Creche das IPSS no âmbito do Programa da Qualidade. Existe ainda um campo de resposta aberta tendo como objectivo recolher opiniões dos Encarregados de Educação relativos à Instituição e ao questionário em si.

O segundo questionário elaborado é dirigido aos Colaboradores da Instituição. De forma similar ao questionário dos Encarregados de Educação é composto por duas partes. Na primeira parte é feita a adaptação do modelo SERVQUAL, com pequenos ajustes relativos ao “sujeito” das questões e na segunda parte são apresentadas as questões de Satisfação do Colaborador da Instituição, tendo por base o questionário publicado pela Segurança Social. Este questionário foi distribuído aos Colaboradores das Salas e aos Colaboradores da Secretaria pois lidam directamente com os Encarregados de Educação e têm percepção do serviço prestado pela Instituição.

Paralelamente, e conhecendo a realidade das Instituições foi elaborado um terceiro questionário dirigido aos Colaboradores da Cozinha e dos Serviços Auxiliares de modo a recolher os dados relativos à sua Satisfação na Instituição e de modo a envolve-los no processo de avaliação dos serviços prestados. Este questionário apenas é constituído pela segunda parte do questionário inicial dos Colaboradores.

Os questionários usados na realização deste trabalho podem ser consultados nos Anexo 1, 2, 3. São respeitantes aos questionários dirigidos aos Encarregados de Educação dos Utentes, aos Colaboradores e aos Colaboradores da área da Cozinha e Serviços Auxiliares, respectivamente.

De modo a garantir a confidencialidade dos dados recolhidos, juntamente com os questionários foram distribuídos envelopes nos quais depois de devidamente preenchidos os questionários deveriam ser colocados e o envelope fechado.

Os questionários foram testados inicialmente de modo a ser possível detectar dificuldades no seu preenchimento, tanto por parte dos Inquiridos como por parte dos Colaboradores.

3.4 - Amostra

Escolha da Instituição

A IPSS na qual foi desenvolvido este trabalho é o “Centro Social Santa Joana Princesa” localizado na freguesia de Santa Joana, concelho de Aveiro. Foi a Instituição que se mostrou disponível logo a partir do primeiro contacto e apresentação do trabalho a realizar. Os principais motivos da escolha devem-se ao número de valências da Instituição, ao número de crianças que a frequentam, desde os primeiros meses de vida à idade escolar, e ao número de Colaboradores.

O Centro Social Santa Joana Princesa está registado como IPSS desde 1982, tendo iniciado a sua actividade em Fevereiro de 1987. É tutelado pelo Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Aveiro e surgiu para dar resposta às necessidades da Freguesia de Santa Joana na área da Infância e Juventude. Iniciou a sua actividade com as valências Creche, Pré-escolar e CATL, Centro de Actividade de Tempos Livres, tendo em 1991 aberto o Centro de Dia. Recentemente, e de modo a dar resposta às necessidades da Terceira Idade, inaugurou as novas Instalações de Lar e Centro de Dia, tendo como objectivo futuro o também com o Apoio Domiciliário.

Actualmente, no conjunto das várias valências de Infância e Juventude tem cerca de 180 Crianças a frequentar a Instituição, dando apoio no Lar a vinte e nove Idosos, a trinta Idosos no Centro de Dia e no Apoio Domiciliário a capacidade de resposta é de vinte Utentes.

Este trabalho focou-se apenas nas valências relacionadas com a Infância e Juventude. No conjunto da amostra temos cento e oitenta e um Utentes, vinte e três Colaboradores directos no total de dez Salas. Como já referido anteriormente, os questionários foram também

distribuídos aos Colaboradores da Secretaria, dois colaboradores e aos Colaboradores da Cozinha e Serviços Auxiliares, no total de cinco.

Definição da amostra

Na Tabela que se segue, Tabela 3, é apresentado o número de inquéritos distribuídos por sala aos Encarregados de Educação no universo da Instituição, apresentando também o respectivo número de respostas. No total da Instituição, foram distribuídos cento e oitenta e um inquéritos dos quais oitenta e quatro foram devolvidos, cinco foram entregues em branco e três foram retirados da amostra uma vez que não se encontravam correctamente preenchidos. Assim, para os Utentes da Instituição obtem-se uma taxa de resposta válida de 41,99%.

| Sala | Número de Inquéritos | | Válidos | Taxa de resposta válida (%) |
|----------------------|----------------------|-----------|---------|-----------------------------|
| | Distribuídos | Recebidos | | |
| Sala 4/9 Meses | 8 | 2 | 2 | 25,00 |
| Sala 9/15 Meses | 6 | 5 | 5 | 83,33 |
| Sala 12/24 Meses | 16 | 11 | 10 | 62,50 |
| Sala 24/36 Meses | 19 | 9 | 9 | 47,37 |
| Sala Mista | 15 | 7 | 5 | 33,33 |
| Sala 3 Anos | 20 | 7 | 7 | 35,00 |
| Sala 4 Anos | 21 | 14 | 12 | 57,14 |
| Sala 5 Anos | 19 | 9 | 6 | 31,58 |
| CATL 1 | 31 | 12 | 12 | 38,71 |
| CATL 2 | 26 | 8 | 8 | 30,77 |
| Total da Instituição | 181 | 84 | 76 | 41,99% |

*CATL – Centro de Actividades de Tempos Livres

Tabela 3: Número de Inquéritos distribuídos aos Encarregados de Educação por sala e respectiva taxa de resposta

Ao nível dos Colaboradores das várias salas, foram distribuídos vinte e três questionários tendo sido devolvidos vinte e dois correctamente preenchidos. De relembrar que na análise global dos níveis de qualidade do serviço, que têm por base o Modelo SERVQUAL são tidos em conta os dois questionários referentes à Secretaria da Instituição. Na avaliação da satisfação global dos colaboradores é considerada a opinião de todos os Colaboradores incluindo os afectos à Cozinha e Serviços Auxiliares. A taxa de resposta válida dos questionários para os Colaboradores da Instituição é de 90,63%. O número de questionários distribuídos na Instituição e o respectivo número de respostas é apresentado na tabela que se segue, Tabela 4:

| Sala | Número de Inquéritos | |
|----------------------|----------------------|-----------|
| | Distribuídos | Recebidos |
| Sala 4/9 Meses | 2 | 2 |
| Sala 9/15 Meses | 2 | 2 |
| Sala 12/24 Meses | 3 | 3 |
| Sala 24/36 Meses | 3 | 2 |
| Sala Mista | 2 | 2 |
| Sala 3 Anos | 3 | 3 |
| Sala 4 Anos | 2 | 2 |
| Sala 5 Anos | 2 | 2 |
| CATL 1 | 2 | 2 |
| CATL 2 | 2 | 2 |
| Secretaria | 2 | 2 |
| Cozinha | 3 | 3 |
| Serviços Auxiliares | 2 | 2 |
| Total da Instituição | 30 | 29 |

Tabela 4: Número de Inquéritos distribuídos aos Colaboradores nas diversas salas e áreas da Instituição e respectivo número de respostas

3.5 - Tratamento de dados

Depois de recolhidos os inquéritos dos Inquiridos e Colaboradores da Instituição os dados referentes foram agrupados e numerados por respectivas salas.

O tratamento dos dados foi feito recorrendo ao Programa SPSS, onde foram introduzidos ordenadamente e feitas as principais análises estatísticas, essencialmente análises descritivas. Na análise ao modelo SERVQUAL foi testada a existência diferenças significativas entre os valores médios das percepções e das expectativas dos Inquiridos e Colaboradores (Teste t-Student para amostras emparelhadas usando um nível de confiança de 5%). Esta análise foi efectuada para os dados agrupados das cinco dimensões e para os vinte e dois itens do modelo, individualmente.

Primeiro foram analisados os dados referentes às características socioeconómicas e avaliação global da Instituição dos Inquiridos e só depois foi feita a análise do modelo SERVQUAL. Numa primeira análise, tanto para os Inquiridos como para os Colaboradores, são verificados os dados relativos às cinco dimensões do modelo, passando-se depois à análise de cada um dos vinte e dois itens do modelo. Após a análise global, é feita uma segunda análise agrupando os dados referentes a cada uma das dez salas, com o intuito de identificar as principais diferenças. É feito ainda o cruzamento de características socioeconómicas e de questões relativas à satisfação global com os valores obtidos através do modelo SERVQUAL para as cinco dimensões, Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão, Confiança e Empatia.

Para cada análise efectuada os dados são apresentados agrupados e apresentados em tabelas e em gráficos.

4 - Análise e Discussão de Resultados

Neste capítulo são apresentados os dados e os resultados obtidos a partir da análise dos questionários aplicados à realidade da IPSS. É feita a análise descritiva dos dados, apresentando os dados socioeconómicos recolhidos, como seja, por exemplo, no caso dos Inquiridos, a Escolaridade e a dimensão do Agregado Familiar. Numa segunda fase, são apresentados os dados relativos à análise do SERVQUAL, caracterizando quais as áreas funcionais com maiores discrepâncias. É apresentada ainda uma terceira parte, onde é feito o cruzamento dos dados socioeconómicos com os resultados obtidos a partir do instrumento SERVQUAL.

Inicialmente são apresentados os dados referentes aos Inquiridos, e posteriormente aos Colaboradores. No final é feita a comparação entre os dois grupos em análise, Inquiridos e Colaboradores.

4.1 – Caracterização Socioeconómica dos Inquiridos

A fim de caracterizar o grupo de Inquiridos o questionário de satisfação incluía um conjunto de questões referentes a aspectos como: Grau de Afinidade com a Criança, número de Elementos do Agregado Familiar, Formação, Rendimento, Motivo de escolha da Instituição e ainda um conjunto de questões referentes a níveis de satisfação geral: Acessos, Limpeza, Fornecimento de Refeições, Satisfação, Permanência e Recomendação da Instituição. Os dados referentes à recolha efectuada são apresentados de seguida. Para cada grupo de questões são apresentados os dados, seguidos da respectiva tabela e da representação gráfica.

Como já referido anteriormente, o número de respostas válidas aos questionários no universo da Instituição foi de 76 questionários num total de 181 Utentes, o que representa uma taxa de resposta de 41,99%.

Grau de Afinidade do Inquirido com a Criança

Nos 76 questionários válidos para análise a esta questão, “Grau de afinidade com a Criança”, quatro Inquiridos não responderam ou a resposta foi excluída por não se encontrar correctamente preenchida. Assim, no total de amostra recolhida foram analisados 72 inquéritos correspondendo ao total de 94,7% e excluídos quatro, 5,3%.

Foi pedido aos Inquiridos que indicassem o grau de afinidade com a Criança, dando três opções de resposta: Mãe, Pai e Outro. Os dados, apresentados na Tabela 5 que se segue, mostram que dos setenta e dois Inquiridos que responderam a esta questão cinquenta e oito eram a Mãe da Criança (76,3%) e catorze o Pai (18,4%), não se tendo verificado a selecção da opção Outro.

| Grau de Afinidade | | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|-------------------|-------|---------------------|-------------------------|
| Válidos | Mãe | 58 | 76,3 |
| | Pai | 14 | 18,4 |
| | Outro | 0 | 0,0 |
| | Total | 72 | 94,7 |
| Inválidos | | 4 | 5,3 |
| Total | | 76 | 100,0 |

Tabela 5: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao grau de afinidade com a Criança

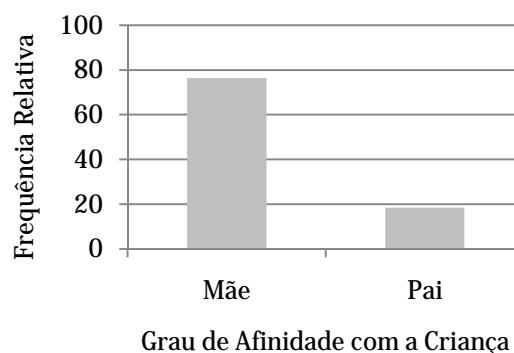


Gráfico 1: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao grau de afinidade com a Criança

Escolaridade do Inquirido

Nesta questão, foi pedido aos Inquiridos que entre as opções pré-estabelecidas seleccionassem a que melhor se enquadrassem no seu perfil de formação, 4º Ano, 9º Ano, 12º Ano, Ensino Superior e Pós Graduação/Mestrado/Doutoramento. Obtiveram-se setenta e seis respostas válidas a esta questão.

Dos Inquiridos, quatro indicaram que possuem o 4º Ano (5,3%), treze o 9º Ano (17,1%), vinte o 12º Ano (26,3%), trinta e um o Ensino Superior (40,8%) e oito indicaram possuir Pós - Graduação/Mestrado/Doutoramento (10,5%).

Assim, a moda, opção mais escolhida, é o ensino superior, ou seja, verificou-se que um maior número de Inquiridos indicou a opção Ensino Superior (40,8%) como sendo o seu nível de escolaridade. Verifica-se, também, que a opção Ensino Superior é a mediana a esta questão.

| Escolaridade | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|---|---------------------|-------------------------|
| 4º Ano | 4 | 5,3 |
| 9º Ano | 13 | 17,1 |
| 12º Ano | 20 | 26,3 |
| Ensino Superior | 31 | 40,8 |
| Pós Graduação/ Mestrado/ Doutoramento | 8 | 10,5 |
| Total | 76 | 100% |

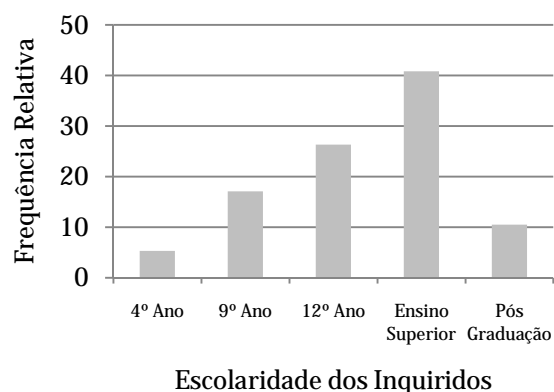


Tabela 6: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao seu nível de Escolaridade

Gráfico 2: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao seu nível de Escolaridade

De modo a ser possível identificar diferenças significativas entre os níveis de Escolaridade dos Inquiridos, consoante sejam o Pai ou a Mãe do Utente da Instituição, são apresentados de seguida os gráficos relativos à distribuição da escolaridade para estes dois grupos. De relembrar que dos Inquiridos, cinquenta e oito indicam ser a Mãe da Criança e apenas catorze o Pai, o que se traduz, já por si só, uma discrepância de dados. Da análise dos dados verifica-se que não são encontradas diferenças assinaláveis entre estes dois grupos, e que em ambas os casos a opção indicada com maior incidência é o nível de escolaridade Ensino Superior.

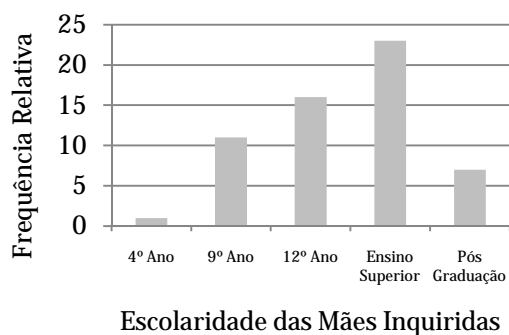


Gráfico 3: Distribuição das respostas relativas ao nível de Escolaridade das Mães

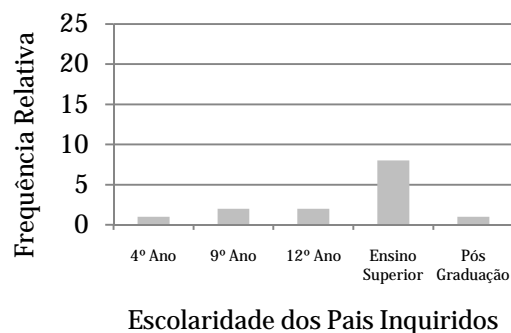


Gráfico 4: Distribuição das respostas relativas ao nível de Escolaridade dos Pais

Caracterização do Agregado Familiar

Com o intuito de caracterizar o agregado familiar dos Utentes da Instituição foi pedido aos Inquiridos que indicassem o número de elementos do agregado familiar, o número de crianças a seu cargo, quantas frequentam a Instituição e ainda o Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar. Os dados referentes à recolha efectuada são apresentados de seguida. Para cada grupo de questões são apresentados os dados, seguidos da respectiva tabela e da esquematização gráfica.

Número de Elementos

Nesta questão foi solicitada a indicação do número de elementos do Agregado Familiar.

Na amostra recolhida a opção mais indicada pelos inquiridos com 36 casos (47,4%) foi os “agregados familiares são constituídos por três elementos”, seguindo-se os “agregados constituídos por quatro elementos” com 31 casos (40,8 %), os “constituídos por 5 elementos” com 5 casos (6,6%), e por último, os agregados constituídos por apenas dois elementos com 4 casos (5,3%). A mediana de resposta situou-se nos agregados familiares por “quatro elementos”.

| N.º Elementos do Agregado | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|---------------------------|---------------------|-------------------------|
| 2 | 4 | 5,3 |
| 3 | 36 | 47,4 |
| 4 | 31 | 40,8 |
| 5 | 5 | 6,6 |
| Total | 76 | 100,0% |

Tabela 7: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao número de elementos do agregado familiar

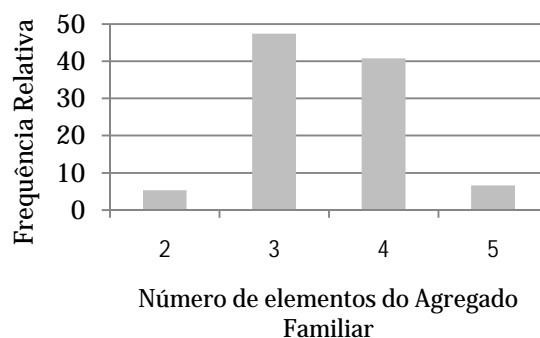


Gráfico 5: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao número de elementos do agregado familiar

Número de Crianças a cargo e a frequentar a Instituição

A maioria dos Inquiridos, 39 casos (51,3%) indicou que o agregado familiar tem apenas uma Criança. Os Agregados Familiares com duas Crianças foram os segundos mais indicados, com 34 casos (44,7%). Em apenas três casos indicaram que o Agregado Familiar tem três Crianças (4,0%). Neste caso, a mediana a esta questão situa-se nos Agregados Familiares em que apenas existe uma Criança a cargo.

| N.º Crianças a Cargo | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|----------------------|---------------------|-------------------------|
| 1 | 39 | 51,3 |
| 2 | 34 | 44,7 |
| 3 | 3 | 4,0 |
| Total | 76 | 100,0 |

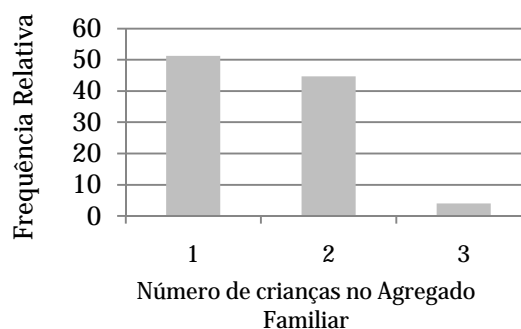


Tabela 8: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao número de crianças no agregado familiar

Gráfico 6: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao número de crianças no agregado familiar

Apesar de 48,7% dos Inquiridos indicarem que têm duas ou três Crianças no seu Agregado Familiar, a maior parte indica que tem apenas uma Criança a frequentar a Instituição. Dos Inquiridos, 59,5% afirma ter uma Criança a frequentar a Instituição, enquanto 40,5% afirma ter duas Crianças na Instituição.

| N.º de Crianças na Instituição | Frequência Relativa (%) |
|--------------------------------|-------------------------|
| 1 | 59,5 |
| 2 | 40,5 |
| Total | 100,0 |

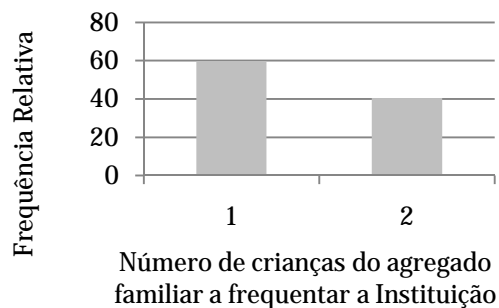


Tabela 9: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao número de crianças do agregado familiar a frequentar a Instituição

Gráfico 7: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao número de crianças do agregado familiar a frequentar a Instituição

Rendimento Mensal Líquido

De forma a ser possível fazer uma melhor caracterização dos Inquiridos foi solicitado o preenchimento de um campo relativo ao Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar. As opções de preenchimento pré-estabelecidas eram constituídas por seis classes diferentes, desde rendimentos líquidos inferiores a 500 euros mensais a rendimentos superiores a dois mil e quinhentos euros, com intervalos de 500 euros. Em três questionários dos 76 obtidos para esta análise não se obteve resposta, pelo que a taxa de resposta válida a esta questão se situa nos 96,1% (73 dados).

A maior frequência de respostas verificou-se no escalão de 1000-1500€ mensais, com 22 casos (28,9%). O escalão 1500-2000€ foi o segundo mais indicado com 15 casos (19,7%), seguido dos escalões 2000-2500€ e superior a 2500€ com 10 casos cada (13,2%), 500-1000€ com 9 casos (11,8%) e por fim <500€ como 7 casos assinalados (9,2%).

O Rendimento Mensal Líquido entre 1000 a 2000€ representa 48,6% dos casos, com ocorrência de 37 dos 73 casos válidos. Acima de 2000€ representa 26,4% com 20 casos e rendimentos inferiores a 1000€ mensais representa 21,0%, com 16 casos.

| RML do Agregado Familiar | | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|--------------------------|------------|---------------------|-------------------------|
| Válidos | 500€ | 7 | 9,2 |
| | 500-1000€ | 9 | 11,8 |
| | 1000-1500€ | 22 | 28,9 |
| | 1500-2000€ | 15 | 19,7 |
| | 2000-2500€ | 10 | 13,2 |
| | >2500 | 10 | 13,2 |
| | Total | 73 | 96,1 |
| Inválidos | | 3 | 3,9 |
| Total | | 76 | 100,0% |

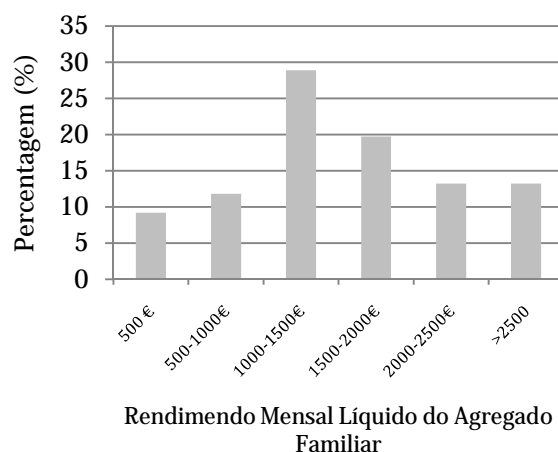


Tabela 10: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar

Gráfico 8: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar

Motivo da Escolha da Instituição

No que respeita ao motivo de escolha da Instituição, foram apresentadas seis opções de escolha: “foi recomendado”, “conjunto de serviços prestados”, “proximidade do local de trabalho”, “proximidade do local de residência”, “sem outra opção de escolha” e ainda “outro motivo”. Os dados obtidos são apresentados na tabela e gráfico que se seguem.

| Escolha da Instituição | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|------------------------------------|---------------------|-------------------------|
| Foi recomendado | 10 | 19,6 |
| Conjunto de serviços prestados | 8 | 15,7 |
| Proximidade do local de trabalho | 7 | 13,7 |
| Proximidade do local de residência | 20 | 39,2 |
| Sem outra opção de escolha | 2 | 3,9 |
| Outro motivo | 4 | 7,8 |
| Total: | 51 | 100,0% |

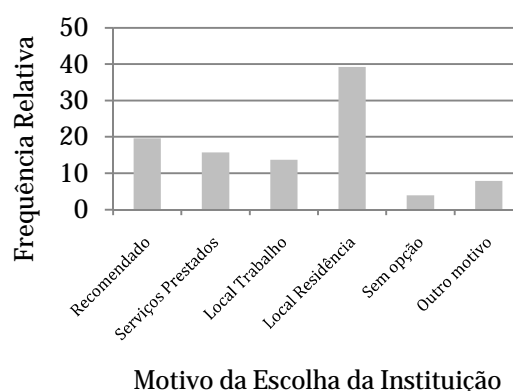


Tabela 11: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao Motivo da Escolha da Instituição

Gráfico 9: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao Motivo da Escolha da Instituição

Como podemos comprovar o motivo principal apontado para a escolha desta Instituição foi a proximidade do Local de Residência, com 39,2% de importância. O segundo motivo mais apontado, com 19,6% é a Recomendação de Terceiro, seguido do Conjunto de Serviços Prestados e da Proximidade do Local de Trabalho, com 15,7% e 13,7%, respectivamente. 7,8% dos Inquiridos apontaram Outro Motivo de escolha para além dos indicados e 3,9% indicaram Não ter tido Outra Opção para a escolha da Instituição.

De notar que nesta análise apenas se considerou a resposta de cinquenta e um inquiridos. Deve-se ao facto de a estão questão, apesar de pedir que fosse indicado o principal motivo da escolha, muitos dos inquiridos apontarem mais que um motivo. Os dados apresentados de seguida são referentes à totalidade dos Inquiridos, considerando a resposta múltipla a esta questão.

| Escolha da Instituição | Frequência Relativa (%) |
|------------------------------------|-------------------------|
| Foi recomendado | 23,8 |
| Conjunto de serviços prestados | 16,8 |
| Proximidade do local de trabalho | 15,8 |
| Proximidade do local de residência | 34,7 |
| Sem outra opção de escolha | 2,0 |
| Outro motivo | 6,9 |
| Total: | 100,0% |

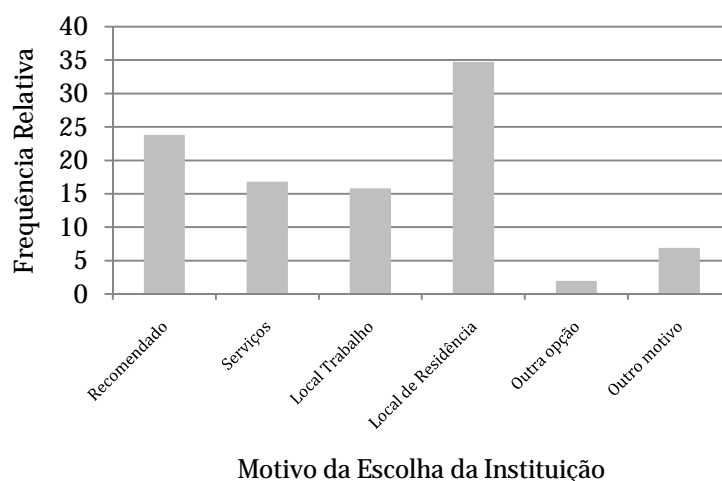


Tabela 12: Distribuição das respostas dos inquiridos relativas ao Motivo da Escolha da Instituição, indicação de múltiplas opções

Gráfico 10: Representação da frequência relativa das respostas dos inquiridos relativas ao Motivo da Escolha da Instituição, indicação de múltiplas opções

Apesar de esta última análise de dados incluir os dados relativos a mais que um motivo de escolha, os motivos da escolha não se alteram. De forma similar ao referido anteriormente, o motivo mais apontado é a proximidade com o Local de Residência (34,7%), seguido da Recomendação de Terceiros (23,8%), Conjunto de Serviços Prestados (16,8%), a proximidade do Local de Trabalho (15,8%), Outro Motivo para além dos indicados (6,9%) e por fim, Sem Outra Opção de escolha (2,0%).

4.2 - SERVQUAL & Satisfação Global

Nesta parte da apresentação e discussão dos resultados são apresentados os dados relativos à aplicação do Modelo SERVQUAL, definido anteriormente, para os Utentes da Instituição, os Inquiridos.

Inicialmente é feita a validação do modelo, através de análise factorial. Depois são analisados os dados relativos a cada uma das cinco dimensões constituintes do modelo, sendo primeiro apresentada a análise da Instituição a nível global e posteriormente analisados os dados por respectivas salas. É ainda feita a comparação dos dados relativos às diferentes salas.

Numa fase posterior do capítulo é feito o cruzamento dos dados obtidos através do modelo SERVQUAL com as características socioeconómicas já analisadas. São verificados os níveis de satisfação para diferentes níveis de rendimento, escolaridade, número de filhos, número de filhos a frequentar a instituição e motivo da escolha.

São ainda apresentados dados relativos à satisfação global recolhidos através de questões complementares. São analisados os “acessos”, a “limpeza das instalações”, o “fornecimento de refeições”, a “satisfação global”, a “permanência na Instituição” e a “recomendação”.

Ainda neste capítulo, por último, é feita a análise da satisfação global, da permanência e da recomendação da Instituição face aos resultados obtidos através do modelo.

4.2.1 – Validação do modelo

De acordo com o referido na parte inicial deste trabalho, o modelo SERVQUAL obedece a uma estrutura definida de cinco dimensões específicas, Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão, Confiança e Empatia.

O objectivo da validação do modelo através de uma análise factorial é especificamente verificar se a estrutura definida, já testada e validada para outro tipo de serviços, se aplica ao caso específico da avaliação da qualidade do serviço nas IPSS.

O modelo SERVQUAL avalia as expectativas e as percepções que os Clientes de um dado serviço têm, determinando a discrepância entre eles, o GAP. O GAP é o valor da diferença entre a percepção que o cliente tem do serviço que lhe é prestado face à expectativa criada à priori. É com este valor que a análise factorial será realizada.

De acordo com o modelo inicial de referência (Parasuraman et al., 1988), na Análise Factorial serão considerados os valores de loading superiores a 0,25, os valores inferiores não serão apresentados.

Após vários testes de rotação optou-se por se apresentar os dados relativos ao método de rotação Equamax com normalização Kaiser sem definição do número limite de factores a usar. Foi o tipo de rotação escolhida uma vez que explica uma parte significativa da variabilidade total dos dados e foi a rotação onde melhor se identificaram os grupos de factores pretendidos.

Olhando para os cinco factores sobre os quais é pretendido retirar conclusões sobre a validação do modelo, verifica-se que 60,73% da variabilidade dos dados é explicado. Os dados referentes aos loadings da análise factorial são apresentados na tabela que se segue. As variáveis são listadas de acordo com a ordem original do modelo.

| Análise Factorial com rotação Equamax e normalização Kaiser | | | | | | |
|--|----|-------|-------|------|------|-------|
| Factores Itens | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tangibilidade | 1 | | 0,75 | | | |
| | 2 | 0,47 | 0,62 | | | |
| | 3 | | 0,65 | | 0,29 | |
| | 4 | | 0,60 | | 0,30 | 0,46 |
| Fiabilidade | 5 | 0,35 | 0,34 | | 0,37 | |
| | 6 | | | 0,49 | 0,60 | |
| | 7 | | 0,64 | 0,33 | 0,34 | -0,36 |
| | 8 | | | | 0,64 | 0,31 |
| | 9 | | | | 0,71 | |
| Prontidão | 10 | 0,33 | 0,29 | 0,31 | 0,35 | |
| | 11 | | | 0,41 | | |
| | 12 | | | | | |
| | 13 | | | | | |
| Confiança | 14 | 0,91 | | | | |
| | 15 | 0,89 | | | | |
| | 16 | 0,70 | 0,38 | | | |
| | 17 | 0,49 | | | | 0,62 |
| Empatia | 18 | | | 0,78 | | |
| | 19 | | | 0,78 | | |
| | 20 | | | 0,66 | | 0,33 |
| | 21 | | | | | 0,73 |
| | 22 | | | 0,26 | 0,56 | 0,37 |
| Eigenvalues | | 5,82 | 2,51 | 2,07 | 1,60 | 1,35 |
| Variance Extracted% | | 26,48 | 11,43 | 9,40 | 7,27 | 6,15 |

Tabela 13: Representação do resultado da Análise Factorial referente ao valor dos GAPs para os inquiridos, loading superiores a 0,25

No que respeita à adequabilidade da escala do modelo SERVQUAL à realidade das IPSS verifica-se que para as dimensões Tangibilidade e Confiança existe uma clara definição dos factores. Na Fiabilidade a maior parte das questões estão definidas. Nas dimensões Prontidão e Empatia não se consegue obter uma boa representação através dos factores. Como já referido, foram testados vários métodos de rotação da matriz de componentes extraída e esta dificuldade mostrou-se persistentes. Os valores de loading para a dimensão Prontidão surgem persistentemente baixo, mesmo após alguma manipulação de dados, criando uma variável com a média das questões referentes e fazendo de novo rotação não se obtêm alterações significativas nos dados.

A discrepância de resultados relativamente ao modelo inicial através da análise factorial leva a concluir que, talvez, as cinco dimensões definidas não sejam as mais correctas para a avaliação da qualidade deste tipo de serviços. Em particular as dimensões de Prontidão e Empatia. Observa-se que as questões com mais expressão nas dimensões Prontidão (questão 10 e 11) e na Empatia são questões relativas à personalização da atenção e à divulgação da informação, o que leva a sugerir a eventual exploração e validação da existência de uma dimensão de “personalização”, que dê especial foco à importância individual de cada um dos utentes da Instituição.

Dadas as características específicas destes serviços os resultados indicam que seria importante definir um conjunto de questões sobre personalização, que o modelo actual não contempla.

4.2.2 – SERVQUAL Inquiridos

De seguida são apresentados os dados relativos ao modelo SERVQUAL recolhidos junto dos Inquiridos. São apresentadas as médias respeitantes às cinco dimensões do modelo, tanto referentes às expectativas como as percepções, assim como o valor dos GAPs. É ainda apresentado o valor de prova, referente à análise de testes de hipótese de igualdade de médias das respostas das expectativas e percepções para cada um dos grupos (teste t-Student para amostras emparelhadas com nível de significância de 5%).

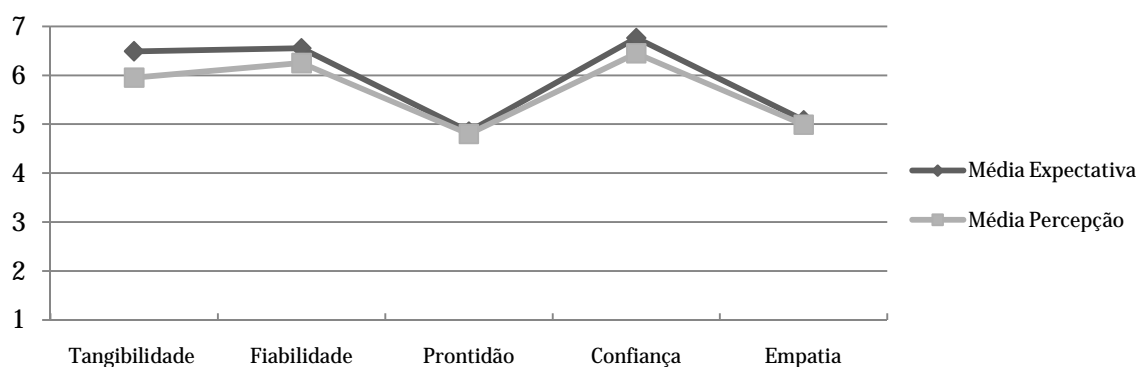


Gráfico 11: representação da média das expectativas e percepções dos inquiridos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Analisando em primeiro lugar o gráfico referente às expectativas e percepções observa-se que as dimensões Confiança, Fiabilidade e Tangibilidade são as que representam maiores níveis de expectativa e percepção dos Inquiridos. A Empatia e a Prontidão surgem depois. Verifica-se também, que os valores das percepções referentes à qualidade do serviço prestado são todas inferiores às expectativas assinaladas, apesar, de não existem grandes discrepâncias entre os valores apresentados.

| Dimensões | Média Expectativa | Média Percepção | GAP (E-P) | Valor de prova (P) |
|--------------------------|-------------------|-----------------|-----------|--------------------|
| Tangibilidade (1,2,3,4) | 6,49 | 5,95 | -0,54 | 0,000 |
| Fiabilidade (5,6,7,8,9) | 6,55 | 6,25 | -0,30 | 0,001 |
| Prontidão (10,11,12,13) | 4,85 | 4,80 | -0,05 | 0,746 |
| Confiança (14,15,16,17) | 6,76 | 6,45 | -0,31 | 0,003 |
| Empatia (18,19,20,21,22) | 5,08 | 4,99 | -0,09 | 0,656 |

Tabela 14: representação das expectativas e percepções dos inquiridos para as dimensões do modelo SERVQUAL, respectivo GAP e valor de prova

Analisando cuidadosamente a tabela de valores, reitera-se o já assinalado. A dimensão Confiança é aquela na qual os Inquiridos apresentaram maior índice de expectativa, seguida da Fiabilidade e da Tangibilidade com valores muito próximos. Mais baixo no índice surge a Empatia e por fim a Prontidão. Nas dimensões com menor expectativa, Prontidão e Empatia, é onde se encontra a menor diferença entre a expectativa criada e percepção do serviço

prestado, o valor do GAP é de apenas 0,05 e de 0,09, respectivamente. Na Confiança e na Fiabilidade o GAP situa-se, aproximadamente, nos 0,30 enquanto o valor mais elevado é referente à Tangibilidade com 0,54. Analisando o valor de prova, referente ao teste t-Student para amostras emparelhadas conclui-se que para a Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança existem diferenças significativas entre as médias das expectativas e das percepções dos inquiridos. Na Prontidão e na Empatia essas diferenças não são significativas.

Na tabela que se segue, Tabela 15, são apresentados os dados relativos às vinte e duas questões que constituem o modelo SERVQUAL. Para cada uma das questões é apresentado o valor da expectativa e percepção correspondente, assim como a sua diferença, GAP, e ainda o resultado ao teste t-Student, Valor de Prova, P, de modo a ser possível identificar a existência de diferenças significativas entre as percepções e as expectativas dos inquiridos.

| Dimensões e itens | | | Expectativa | Percepção | GAP | P |
|-------------------|----|--|-------------|-----------|-------|------|
| Tangibilidade | 1 | Atractividade das instalações | 6,25 | 5,53 | -0,72 | 0,00 |
| | 2 | Adequação dos materiais, equipamentos e meios de transporte | 6,96 | 5,89 | -1,07 | 0,00 |
| | 3 | Indumentária dos colaboradores | 6,04 | 6,01 | -0,03 | 0,87 |
| | 4 | Adequação das instalações às necessidades | 6,76 | 6,32 | -0,44 | 0,00 |
| Fiabilidade | 5 | Cumprimento das actividades planeadas | 6,25 | 6,29 | 0,04 | 0,74 |
| | 6 | Empenho da instituição na resolução de problemas | 6,73 | 5,93 | -0,80 | 0,00 |
| | 7 | Confiança na instituição | 6,91 | 6,70 | -0,21 | 0,02 |
| | 8 | Divulgação do motivo de não cumprimento de uma actividade planeada | 6,10 | 5,82 | -0,28 | 0,21 |
| | 9 | Divulgação e cumprimento dos horários de funcionamento | 6,71 | 6,62 | -0,09 | 0,34 |
| Prontidão | 10 | Compressão da instituição no caso de incumprimento dos horários | 5,59 | 5,86 | 0,27 | 0,23 |
| | 11 | Prontidão de resposta | 5,33 | 5,08 | -0,25 | 0,35 |
| | 12 | Clarificação da pessoa a quem pedir informações | 5,78 | 5,99 | 0,21 | 0,43 |
| | 13 | Compressão no caso de um colaborador estar ocupado e não puder responder de forma imediata a uma questão | 2,86 | 2,34 | -0,52 | 0,00 |
| Confiança | 14 | Confiança nos colaboradores e gosto pelo trabalho | 6,78 | 6,50 | -0,28 | 0,01 |
| | 15 | Competência dos colaboradores | 6,79 | 6,45 | -0,34 | 0,00 |
| | 16 | Educação e cortesia dos colaboradores | 6,86 | 6,63 | -0,23 | 0,00 |
| | 17 | Formação técnica dos colaboradores | 6,67 | 6,32 | -0,35 | 0,04 |
| Empatia | 18 | Dedicação personalizada da instituição | 4,84 | 5,09 | 0,25 | 0,31 |
| | 19 | Dedicação personalizada do colaborador | 4,64 | 5,30 | 0,66 | 0,01 |
| | 20 | Conhecimento exacto das necessidades dos utentes por parte dos colaboradores | 5,28 | 5,11 | -0,17 | 0,51 |
| | 21 | Adequação dos objectivos da instituição ao melhor interesse dos utentes | 5,47 | 4,11 | -1,36 | 0,00 |
| | 22 | Adequação do horário de funcionamento às necessidades | 5,36 | 5,26 | -0,10 | 0,79 |

Tabela 15: Representação do valor médio das expectativas, percepções, GAP e valor de prova (P) referentes aos 22 itens do modelo para os inquiridos

Como referido as expectativas mais elevadas dizem respeito às dimensões da Confiança, Fiabilidade e Tangibilidade, e é também nestas dimensões onde existem diferenças significativas entre as médias das expectativas e percepções dos inquiridos. Os valores mais elevados das expectativas, acima de 6,5, na escala de 1 a 7, encontram-se apenas nestas três dimensões. Dentro destas dimensões, as questões que apresentam valores mais elevados são: na dimensão Fiabilidade, a confiança na Instituição, o empenho na resolução de problemas e a divulgação e cumprimento dos horários; na dimensão Confiança todas as questões apresentam índices expectativa superiores a 6,5, confiança, dedicação e competência dos colaboradores, educação e cortesia e formação técnica adequada.

Observa-se ainda, na análise dos GAP por dimensão todos os valores são negativos, isto é, a média das percepções é, no global das dimensões do modelo, inferior à média das expectativas, o que já não se verifica na análise por questão. Em três das dimensões encontram-se valores positivos, na Fiabilidade, Prontidão e Empatia.

De seguida, procede-se à análise destes resultados para cada uma das dimensões de forma mais detalhada. Para cada dimensão são definidas as expectativas, percepções, os GAPs e a significância para cada uma das questões. Os gráficos ilustrativos podem ser consultados na página 42.

Tangibilidade

Na dimensão da Tangibilidade verifica-se a existência de diferenças significativas entre as médias das expectativas dos Inquiridos e a percepção que têm do serviço prestado. Na análise individual das questões tal não se verifica em apenas uma questão, correcta indumentária dos colaboradores.

Em nenhuma questão desta dimensão as percepções dos Inquiridos superaram as suas expectativas criadas. A questão onde se verifica maior discrepância é referente à adequação dos materiais, equipamentos e meios de transporte, seguida da atractividade das instalações e da adequação das instalações às necessidades, questões 2, 1 e 4, respectivamente. A questão que apresenta menor GAP é referente à indumentária dos colaboradores, questão 3.

Fiabilidade

Na Fiabilidade, a nível global, verifica-se a existência de diferenças significativas entre as médias das expectativas e percepção dos Inquiridos. No que respeita à análise individual existem diferenças significativas ao nível do empenho na resolução de problemas e na confiança na Instituição, questões 6 e 7, enquanto que, no cumprimento das actividades planeadas, na divulgação do motivo de não cumprimento e na divulgação e cumprimento dos horários não existem diferenças significativas ao nível das médias entre expectativas e percepções, questões 5, 8 e 9. Neste grupo de questões apenas na questão 5, referente ao cumprimento das actividades planeadas as percepções superam as expectativas. Nas restantes o nível médio das percepções é inferior ao da expectativa criada acerca da prestação do serviço. A maior discrepância encontra-se na questão 6, referente ao empenho da Instituição na resolução de problemas, seguida da questão 8, 7 e 9, divulgação do motivo pelo qual uma actividade planeada não foi realizada, da confiança na Instituição e da divulgação e cumprimento dos horários de funcionamento da Instituição.

Prontidão

No grupo de questões referentes à Prontidão não existem diferenças significativas entre o nível médio das expectativas e das percepções. Apenas na questão número 13, referente à compreensão no caso de um Colaborador estar ocupado e não puder responder de forma imediata a uma questão se verifica diferença significativa. Na compressão da Instituição no caso de incumprimento dos horários por parte dos utentes, na prontidão de resposta e na clarificação da pessoa a quem solicitar informação não existem diferenças significativas entre as médias das expectativas e das percepções analisadas, questões 10 a 12, respectivamente. Nas questões 10 e 12 os níveis de percepções dos Inquiridos é superior às expectativas criadas. A maior discrepância é referente à questão 13, seguida da questão número 11, prontidão de resposta.

Confiança

No que respeita à Confiança existem diferenças significativas entre as expectativas e as percepções dos Inquiridos em todas as questões. Em nenhuma delas o valor das percepções ultrapassa o valor das expectativas, pelo que, o valor do GAP é negativo para todo o grupo. O valor mais baixo é referente à formação técnica dos colaboradores, seguida da competência

dos colaboradores, da confiança dos colaboradores e gosto pelo seu trabalho e por fim, a educação e cortesia dos colaboradores, questões 17, 15, 14 e 13, respectivamente.

Empatia

Na quinta dimensão, Empatia, não existem diferenças significativas entre a média das expectativas e a média das percepções no grupo de questões. No entanto, na questão 19 e 21, referentes à dedicação personalizada dada pelo Colaborador e à adequação dos objectivos da Instituição ao melhor interesse dos Utentes existem diferenças assinaláveis. Nas questões relativas à dedicação personalizada prestada pela Instituição, ao conhecimento das necessidades específicas, e à adequação dos horários não existem diferenças significativas.

Em duas das cinco questões a média das percepções ultrapassa as expectativas, questão 18 e 19, referentes à dedicação personalizada por parte da Instituição e por parte dos Colaboradores.

O valor mais elevado de discrepância encontra-se na questão 21. Surgindo depois, com valores muito inferiores as questões 20 e 22, conhecimento exacto das necessidades dos utentes por parte dos colaboradores e adequação do horário de funcionamento da Instituição às necessidades dos Utentes.

De seguida são apresentados os gráficos relativos à divisão das questões pelas diferentes dimensões do modelo SERVQUAL, sendo indicada a média das expectativas, percepções e respectivo GAP por questão.

Tangibilidade

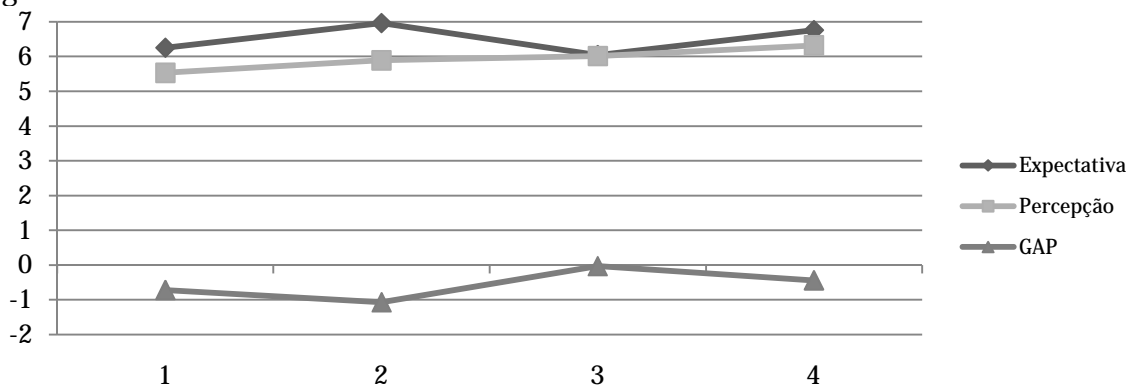


Gráfico 12: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos para as questões da dimensão Tangibilidade do modelo SERVQUAL

Fiabilidade

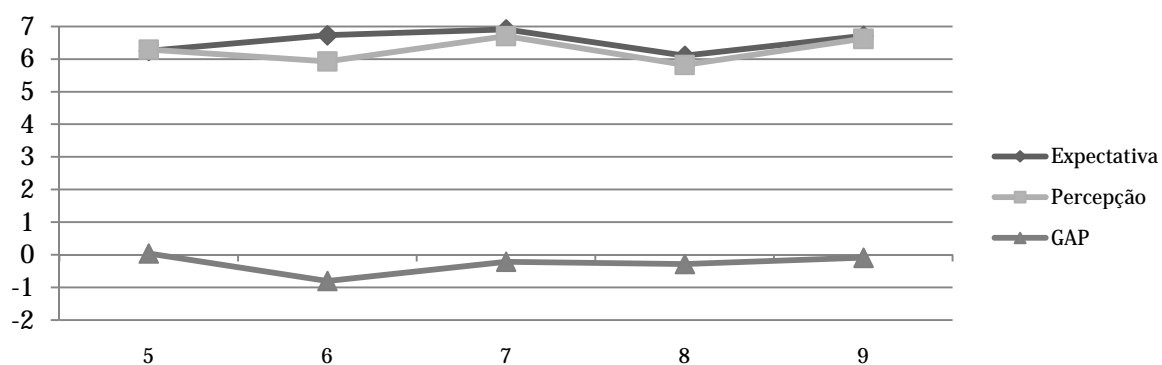


Gráfico 13: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos para as questões da dimensão Fiabilidade do modelo SERVQUAL

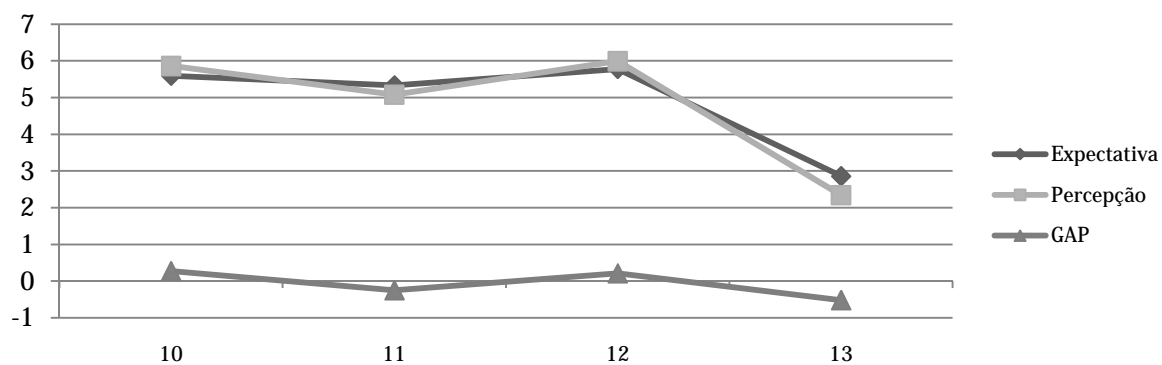


Gráfico 14: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos para as questões da dimensão Prontidão do modelo SERVQUAL

Confiança

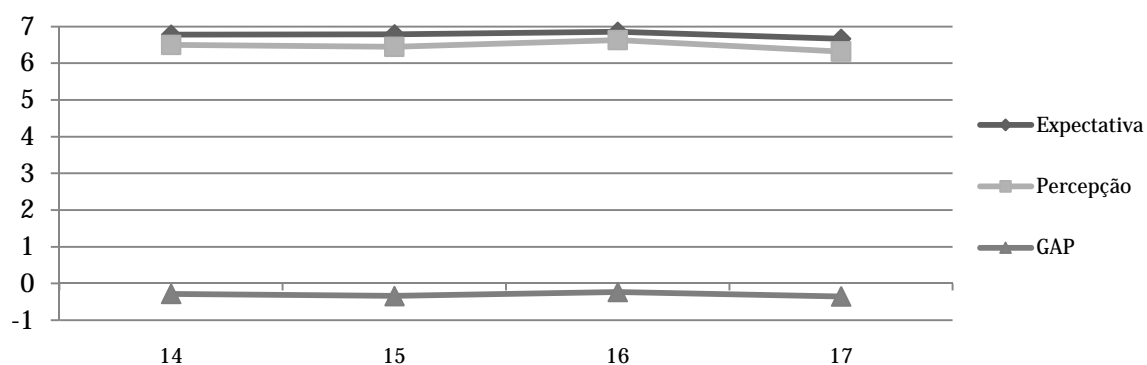


Gráfico 15: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos para as questões da dimensão Confiança do modelo SERVQUAL

Empatia

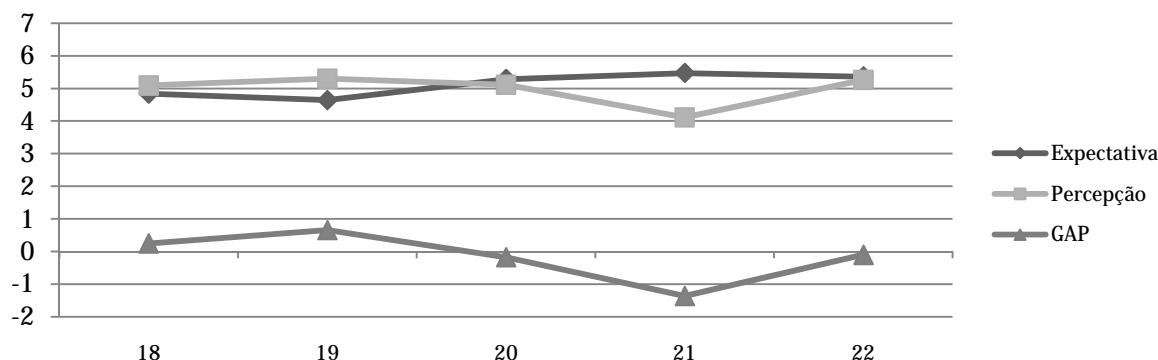


Gráfico 16: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos para as questões da dimensão Empatia do modelo SERVQUAL

Análise para as 10 salas

Nesta parte da análise são apresentados os valores das dimensões do SERVQUAL para as diferentes salas. Como já referido, a Instituição está dividida em três áreas distintas, Creche, Pré-Escolar e CATL existindo na totalidade dez salas. Os dados referentes à avaliação por áreas podem ser consultados no Anexo 1.

São analisadas as dimensões do SERVQUAL por respectiva sala, e é feita uma análise comparativa para as diferentes salas da Instituição. Para cada análise são apresentados os respectivos gráficos.

Sala 4/9 meses

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,00 | 5,12 | -0,88 |
| Fiabilidade | 6,40 | 6,10 | -0,30 |
| Prontidão | 4,75 | 4,12 | -0,63 |
| Confiança | 6,25 | 6,00 | -0,25 |
| Empatia | 5,80 | 2,90 | -2,90 |

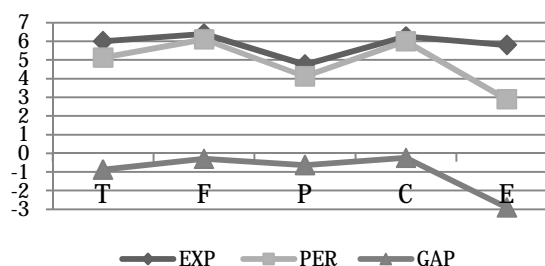


Tabela 16: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 17: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

A sala dos 4/9 meses é a primeira sala da Creche, é onde se encontram os Utentes mais pequenos da Instituição. De forma similar aos resultados obtidos para o total de Inquiridos da

Instituição as dimensões às quais foram atribuída maior importância são a Tangibilidade, a Fiabilidade e a Confiança.

Na avaliação dos Inquiridos em nenhuma das cinco dimensões as expectativas foram superadas pelas percepções. A maior diferença encontra-se na Empatia onde existe diferença de quase 3 unidades da escala. O segundo valor mais elevado de discrepância refere-se à Tangibilidade, surgindo depois a Prontidão, a Fiabilidade e por último a Confiança.

Sala 9/15 meses

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,45 | 6,06 | -0,39 |
| Fiabilidade | 6,48 | 6,13 | -0,35 |
| Prontidão | 4,25 | 3,83 | -0,42 |
| Confiança | 6,80 | 6,20 | -0,60 |
| Empatia | 5,25 | 4,12 | -1,13 |

Tabela 17: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

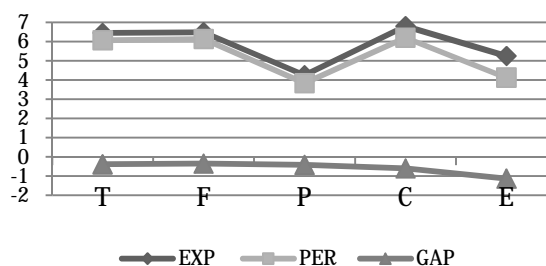


Gráfico 18: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

No que respeita à sala dos 9/15 meses, e à semelhança da sala anterior, em nenhum grupo de questões as expectativas dos Inquiridos foram superadas pelo serviço prestado. O grupo que apresenta maior discrepância também é a Empatia. Em segundo surge a Confiança, seguido da Prontidão, da Tangibilidade e por último a Fiabilidade.

Também nesta sala, as dimensões às quais é dada mais importância são a Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança.

Sala 12/24 meses

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,30 | 5,62 | -0,68 |
| Fiabilidade | 6,51 | 6,08 | -0,43 |
| Prontidão | 5,19 | 4,67 | -0,52 |
| Confiança | 6,77 | 6,47 | -0,30 |
| Empatia | 5,04 | 4,94 | -0,10 |

Tabela 18: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

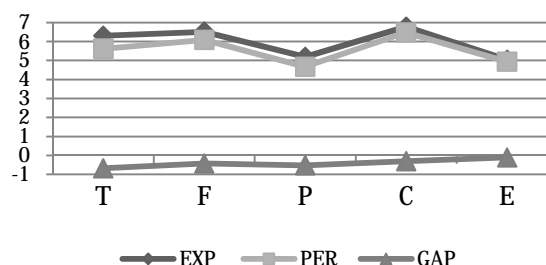


Gráfico 19: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Também na sala dos 12/24 Meses em nenhuma dimensão do modelo o nível médio das expectativas foi superado. Contrariamente à análise nas salas anteriores a maior discrepância surge na Tangibilidade, seguida da Prontidão, da Fiabilidade, da Confiança e por último da Empatia. As expectativas mais elevadas surgem, mais uma vez, na Tangibilidade, Fiabilidade e na Confiança.

Sala 24/36 meses

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,56 | 5,96 | -0,60 |
| Fiabilidade | 6,72 | 6,53 | -0,19 |
| Prontidão | 4,50 | 4,69 | 0,19 |
| Confiança | 7,00 | 6,57 | -0,43 |
| Empatia | 4,93 | 5,66 | 0,73 |

Tabela 19: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

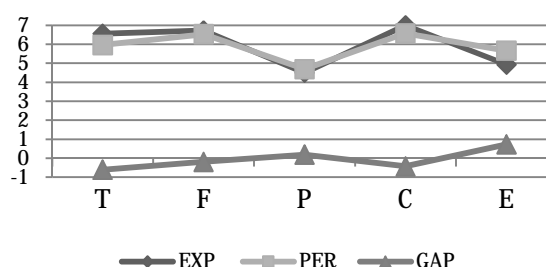


Gráfico 20: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

A sala dos 24/36 Meses é a última sala da Creche. Os níveis mais elevados de expectativas surgem como até aqui, na Tangibilidade, Fiabilidade e na Confiança. Contrariamente às salas anteriores, em duas dimensões surgem valores de discrepância positivos, isto é, no item referente à Prontidão e Empatia, os níveis de satisfação para com o serviço prestado superam as expectativas criadas. De referir, que até aqui, a Empatia era a dimensão que apresentava o maior GAP entre as percepções e as expectativas dos inquiridos.

Sala Mista

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,85 | 5,50 | -1,35 |
| Fiabilidade | 6,76 | 5,84 | -0,92 |
| Prontidão | 5,65 | 4,75 | -0,90 |
| Confiança | 6,85 | 6,20 | -0,65 |
| Empatia | 5,80 | 4,96 | -0,84 |

Tabela 20: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala Mista para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

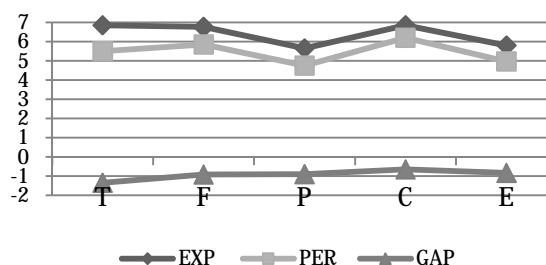


Gráfico 21: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala Mista para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala Mista, mais uma vez, as dimensões às quais os Inquiridos dão mais importância são referentes à Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança. No entanto, em nenhum grupo de questões o valor das percepções superou os das expectativas. A discrepância mais elevada surge na Tangibilidade, aspecto apontado como de grande importância pelos Inquiridos. Com valores próximos surge a discrepância na Fiabilidade e na Prontidão, seguida da Empatia e da Confiança.

Sala 3 anos

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,87 | 5,86 | -1,01 |
| Fiabilidade | 6,46 | 5,89 | -0,57 |
| Prontidão | 5,00 | 5,21 | 0,21 |
| Confiança | 6,54 | 6,32 | -0,22 |
| Empatia | 5,27 | 4,31 | -0,96 |

Tabela 21: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

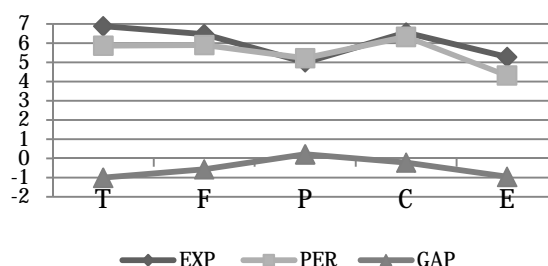


Gráfico 22: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos três anos as três dimensões apontadas com maior nível de expectativas são, também, a Tangibilidade, Fiabilidade e a Confiança. Apenas na Prontidão o nível médio das expectativas é superado pela avaliação do serviço prestado. Com valores idênticos de discrepância surge a Tangibilidade e a Empatia, seguida da Fiabilidade e por fim, a Confiança.

Sala 4 anos

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,52 | 5,96 | -0,56 |
| Fiabilidade | 6,37 | 6,26 | -0,11 |
| Prontidão | 5,44 | 5,07 | -0,37 |
| Confiança | 6,90 | 6,73 | -0,17 |
| Empatia | 5,67 | 5,38 | -0,29 |

Tabela 22: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

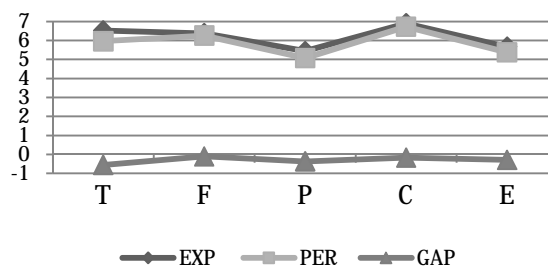


Gráfico 23: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos 4 anos as dimensões apontadas com maior nível de expectativas face ao serviço prestado são como até aqui, a Tangibilidade, Fiabilidade e a Confiança, no entanto, existe uma aproximação do nível médio das expectativas para as cinco dimensões. Na avaliação da qualidade do serviço prestado, para nenhuma dimensão as percepções superam as expectativas, apesar de na globalidade as diferenças serem menores às apresentadas nas salas anteriores.

Sala 5 anos

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,79 | 6,70 | -0,09 |
| Fiabilidade | 6,70 | 6,50 | -0,20 |
| Prontidão | 5,42 | 5,21 | -0,21 |
| Confiança | 7,00 | 6,30 | -0,70 |
| Empatia | 5,43 | 5,64 | 0,21 |

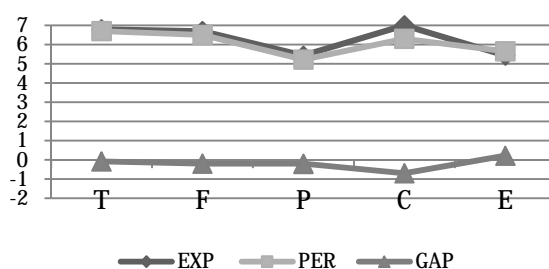


Tabela 23: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 24: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos 5 Anos as dimensões com os níveis médios de expectativas mais elevados são a Tangibilidade, Fiabilidade e a Confiança. Em apenas uma dimensão, a Empatia, o nível de expectativas é superado. O valor das discrepâncias entre as médias é reduzido, com a exceção da Confiança onde se encontra o valor mais elevado, no entanto, a média da expectativa assinalada corresponde ao nível máximo da escala.

CATL 1

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,37 | 6,08 | -0,29 |
| Fiabilidade | 6,58 | 6,33 | -0,25 |
| Prontidão | 4,19 | 4,91 | 0,72 |
| Confiança | 6,71 | 6,27 | -0,44 |
| Empatia | 4,10 | 4,68 | 0,58 |

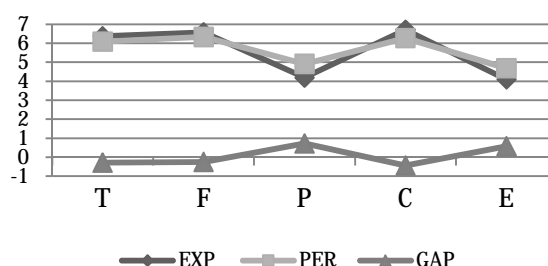


Tabela 24: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 25: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

No CATL1, Centro de Actividades de Tempos Livres, as dimensões apontadas como de maior importância pelos Inquiridos, são, como nas salas anteriores, a Tangibilidade, Fiabilidade e a Confiança, só após estas três surge a Prontidão e a Empatia.

No que respeita à discrepância entre o nível médio das expectativas e o nível médio das percepções na Prontidão e na Empatia o valor do GAP é positivo, isto é, a percepção do serviço prestado supera as expectativas criadas. Nas três dimensões apontadas como tendo maior nível de expectativa isto não acontece.

CATL 2

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,38 | 6,03 | -0,35 |
| Fiabilidade | 6,45 | 6,42 | -0,03 |
| Prontidão | 4,75 | 4,66 | -0,09 |
| Confiança | 6,59 | 6,78 | 0,19 |
| Empatia | 5,27 | 5,29 | 0,02 |

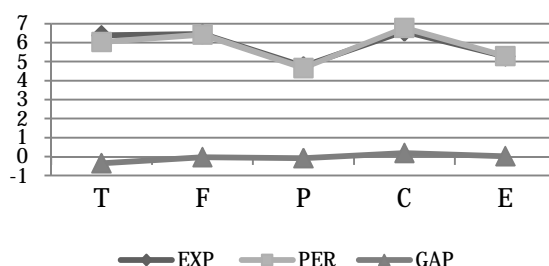


Tabela 25: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 26: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

No CATL 2 as dimensões do modelo com maior nível de expectativa face à prestação do serviço são, de modo similar, a Tangibilidade, Fiabilidade e a Confiança. Nesta sala verificam-se valores de discrepância entre o nível médio de expectativas e percepções reduzidos. Em duas das dimensões o nível de satisfação do serviço supera as expectativas criadas, na Confiança e na Empatia.

Comparação entre as várias salas

No sentido de identificar diferenças relevantes a níveis das expectativas e percepções dos Inquiridos das várias salas da Instituição são analisados os dados respeitantes a cada uma das salas para as cinco dimensões do modelo estudado. São analisados, primeiro, os dados referentes aos níveis médios de expectativas e percepções para as diferentes salas da Instituição e a respectiva discrepância. Depois, são analisados os dados referentes às

dimensões do modelo SERVQUAL, focando as salas nas quais se encontra maior discrepância entre as expectativas criadas e as percepções dos Inquiridos.

Na tabela que se segue, Tabela 26, são apresentados os dados referentes aos níveis médios das expectativas e percepções para as diferentes salas e, a título comparativo, o nível médio da Instituição. De relembrar, no total a Instituição tem dez salas, agrupadas em três valências distintas, Creche, Pré-escolar e CATL, como já referido.

| Dimensões Salas | Tangibilidade | | Fiabilidade | | Prontidão | | Confiança | | Empatia | |
|--------------------|---------------|------|-------------|------|-----------|------|-----------|------|---------|------|
| | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P |
| 4/9 Meses | 6,00 | 5,12 | 6,40 | 6,10 | 4,75 | 4,12 | 6,25 | 6,00 | 5,80 | 2,90 |
| 9/15 Meses | 6,45 | 6,06 | 6,48 | 6,13 | 4,25 | 3,83 | 6,80 | 6,20 | 5,25 | 4,12 |
| 12/24 Meses | 6,30 | 5,62 | 6,51 | 6,08 | 5,19 | 4,67 | 6,77 | 6,47 | 5,04 | 4,94 |
| 24/36 Meses | 6,56 | 5,96 | 6,72 | 6,53 | 4,50 | 4,69 | 7,00 | 6,57 | 4,93 | 5,66 |
| Sala Mista | 6,85 | 5,50 | 6,76 | 5,84 | 5,65 | 4,75 | 6,85 | 6,20 | 5,80 | 4,96 |
| 3 Anos | 6,87 | 5,86 | 6,46 | 5,89 | 5,00 | 5,21 | 6,54 | 6,32 | 5,27 | 4,31 |
| 4 Anos | 6,52 | 5,96 | 6,37 | 6,26 | 5,44 | 5,07 | 6,90 | 6,73 | 5,67 | 5,38 |
| 5 Anos | 6,79 | 6,70 | 6,70 | 6,50 | 5,42 | 5,21 | 7,00 | 6,30 | 5,43 | 5,64 |
| CATL1 | 6,37 | 6,08 | 6,58 | 6,33 | 4,19 | 4,91 | 6,71 | 6,27 | 4,10 | 4,68 |
| CATL2 | 6,38 | 6,03 | 6,45 | 6,42 | 4,75 | 4,66 | 6,59 | 6,78 | 5,27 | 5,29 |
| Global | 6,49 | 5,95 | 6,55 | 6,25 | 4,85 | 4,80 | 6,76 | 6,45 | 5,08 | 4,99 |

Tabela 26: Distribuição dos dados relativos às expectativas e percepções dos inquiridos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL por respectivas salas

A análise dos valores por sala mostra que, contrariamente ao que se tinha verificado para a Instituição, existem algumas salas em que o nível da percepção relativo à prestação do serviço é superior à expectativa criada.

Tal como se verificou também, isto acontece na dimensão Prontidão no CATL 1, na Confiança no CATL2 e na dimensão Empatia, na Sala dos 24/36 Meses, 5 Anos, CATL 1 e 2.

O gráfico que se segue é referente à média das Expectativas dos Inquiridos da Instituição relativas ao serviço a prestar.

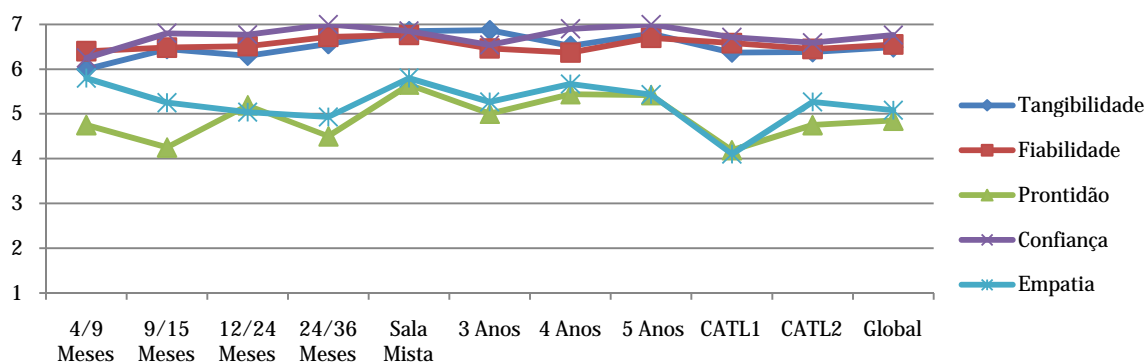


Gráfico 27: Representação da média das expectativas dos Inquiridos para as cinco dimensões do modelo por respectivas salas

Analisando o gráfico anterior verifica-se que em todas as salas da Instituição as dimensões apontadas como de maior importância são a Tangibilidade, Fiabilidade e a Confiança, em todos os casos o nível médio da expectativa é bastante elevado, situando-se entre os dois níveis mais altos da escala, 6 e 7. No que refere à Prontidão e à Empatia as expectativas dos Utentes são idênticas, sendo a Empatia ligeiramente superior à Prontidão, com excepção da sala dos 4/9Meses em que o nível médio da expectativa da Prontidão supera o da Empatia. A média mais baixa da expectativa para estas duas dimensões encontra-se na Creche e no CATL, estando todas as salas do pré-escolar com valores intermédios.

Os dados relativos às médias das percepções dos Inquiridos são apresentados de seguida, Gráfico 28.

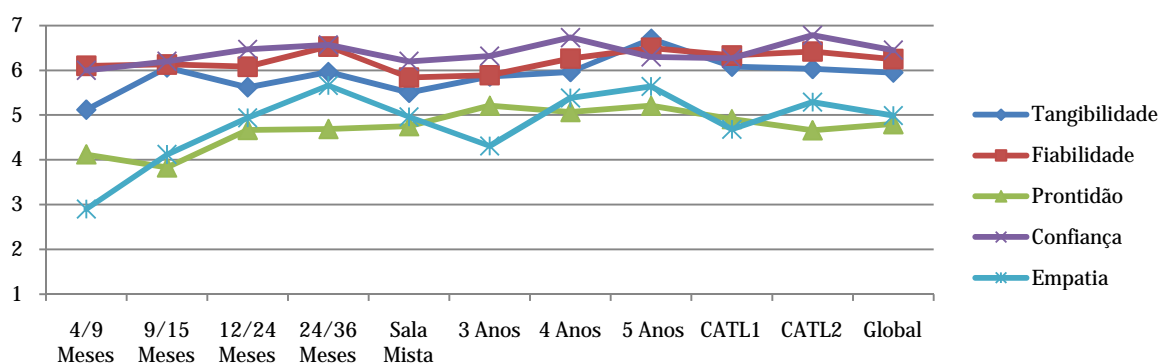


Gráfico 28: Representação da média das percepções dos Inquiridos para as cinco dimensões do modelo por respectivas salas

O gráfico das percepções do serviço prestado pela Instituição agrupado nas cinco dimensões do modelo apresenta algumas variações em relação ao gráfico das expectativas apresentado anteriormente. Pode-se verificar, e à semelhança do gráfico anterior, uma clara distinção

entre as dimensões Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança, com valores mais altos de percepção do serviço prestado, e a Prontidão e a Empatia com valores mais baixos. No que refere à Tangibilidade e Fiabilidade não existem grande variação de resultados, mantendo-se dentro do mesmo intervalo da escala usada. Na Tangibilidade já se verificam variações em relação aos dados anteriores, que apresentavam maior uniformidade. O valor mais baixo da Tangibilidade surge na Sala dos 4/9 Meses, primeira sala da Instituição, enquanto o valor mais elevado surge na Sala dos 5 anos. A nível da Prontidão os valores médios das percepções encontram-se semelhantes, com excepção das primeiras duas salas, 4/9 Meses e 9/15 Meses. A nível da Empatia, o valor mais baixo surge na Sala dos 4/9 Meses, seguida da Sala dos 9/15 Meses e da Sala dos 3 Anos. O valor mais elevado encontra-se na Sala dos 24/36 Meses e na Sala dos 5 Anos.

Considerando o GAP do modelo como sendo a diferença entre as percepções do serviço prestado e da expectativa criada, é a apresentado na tabela seguinte os valores das dimensões para as diferentes salas. Os dados assinados nas diferentes salas são referentes aos valores de GAP que se encontram abaixo da média obtida para a Instituição, valor Global. Os valores com fundo cor de laranja são referentes aos GAPs positivos, isto é, o caso das percepções dos inquiridos superarem as expectativas criadas.

| Salas Dimensões | 4/9 Meses | 9/15 Meses | 12/24 Meses | 24/36 Meses | Sala Mista | 3 Anos | 4 Anos | 5 Anos | CATL 1 | CATL 2 | Global |
|--------------------|--------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|
| Tangibilidade | -0,88 | -0,39 | -0,68 | -0,60 | -1,35 | -1,01 | -0,56 | -0,09 | -0,29 | -0,35 | -0,54 |
| Fiabilidade | -0,30 | -0,35 | -0,43 | -0,19 | -0,92 | -0,57 | -0,11 | -0,20 | -0,25 | -0,03 | -0,30 |
| Prontidão | -0,63 | -0,42 | -0,52 | 0,19 | -0,90 | 0,21 | -0,37 | -0,21 | 0,72 | -0,09 | -0,05 |
| Confiança | -0,25 | -0,60 | -0,30 | -0,43 | -0,65 | -0,22 | -0,17 | -0,70 | -0,44 | 0,19 | -0,31 |
| Empatia | -2,90 | -1,13 | -0,10 | 0,73 | -0,84 | -0,96 | -0,29 | 0,21 | 0,58 | 0,02 | -0,09 |

Tabela 27: Representação do valor dos GAPs dos Inquiridos para as cinco dimensões do modelo por respectivas salas

De modo a ser possível uma melhor interpretação dos dados, é apresentado de seguida o gráfico referente aos dados anteriores.

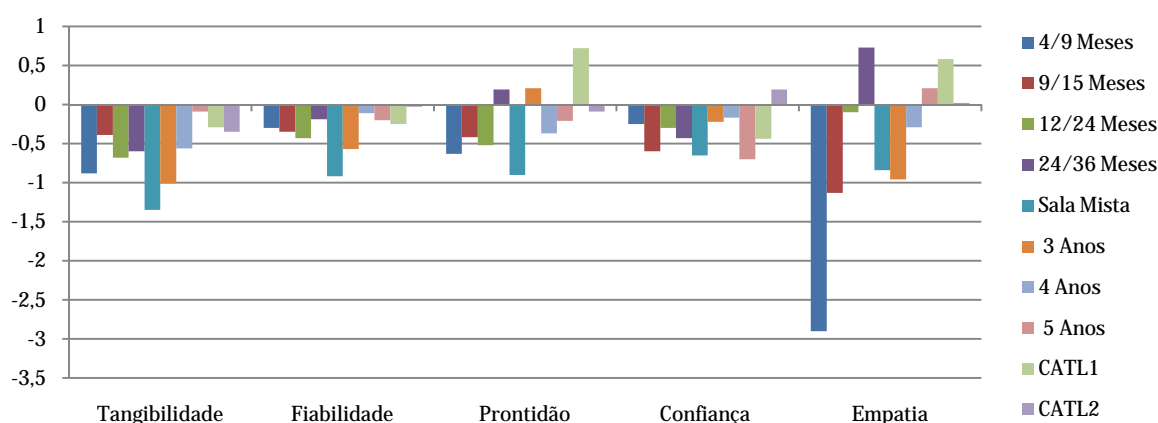


Gráfico 29: Representação do valor dos GAPs dos Inquiridos para as cinco dimensões do modelo por respectivas salas

Analisando os GAPs, diferença entre a percepção do serviço prestado e a expectativa criada a priori, das dimensões do modelo SERVQUAL na totalidade das salas da Instituição verifica-se que na Tangibilidade e Fiabilidade em nenhuma das salas a avaliação da qualidade do serviço supera as expectativas criadas. Na prontidão em três das dez salas o valor da percepção é superior, em duas salas de forma ligeira, sala 24/36 meses e 3 Anos, e de modo mais acentuado no CATL1. Na confiança apenas no CATL 2 as expectativas são superadas. É na Empatia onde se verifica o maior GAP, com a sala dos 4/9 meses a apresentar um valor de discrepância na ordem das três unidades, no entanto, em quatro salas o valor da empatia é positivo, são elas, sala dos 24/36 meses, 5 Anos, CATL 1 e 2.

As dimensões Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança são onde existe maior expectativa dos Inquiridos, no entanto, em apenas uma dimensão e apenas uma sala esse valor é superado. No CATL2 o nível de Confiança é superior ao esperado.

Na sala dos 24/36 meses os níveis de expectativas são superados na Prontidão e na Empatia, na sala dos 3 anos é superada a prontidão, na sala dos 5 anos é superada a empatia, no CATL 1 é superada a Prontidão e Empatia, e no CATL2 é superada a Confiança e Empatia.

De seguida, procede-se à análise destes resultados para cada uma das dimensões de forma mais detalhada. Os gráficos ilustrativos podem ser consultados na página 55.

Tangibilidade

No que respeita à análise individual das cinco dimensões do modelo nas diferentes salas da Instituição pode-se afirmar que na Tangibilidade, e como já referido, o nível das expectativas não é superado em nenhuma sala da Instituição, pelo que o valor do GAP é negativo, tanto na análise global da Instituição, por áreas funcionais e por salas. A nível das médias das expectativas os valores mais elevados encontram-se na Sala Mista e na Sala dos 3 Anos, Pré-escolar, mas, no entanto, as percepções mais elevadas encontram-se divididas na Instituição, sala dos 5 Anos, CATL1, 9/15 Meses e CATL2.

Fiabilidade

A nível da Fiabilidade o nível das expectativas e das percepções é semelhantes nas salas da Instituição, no entanto, também em nenhuma delas a percepção do serviço prestado supera o esperado. As maiores diferenças encontram-se na Sala Mista, seguida da sala dos 3 Anos. É nestas salas onde o nível médio das percepções é inferior.

Prontidão

A Prontidão apresenta níveis médios de expectativas e de percepções inferiores às duas dimensões apresentadas anteriormente. Não se encontra para a globalidade das salas grandes diferenças entre o nível médio das expectativas e das percepções. Em três salas da Instituição o nível das percepções supera as expectativas, 24/36 Meses, 3 Anos e CATL1, uma sala de cada uma das três áreas de divisão. Na análise global o valor do GAP para a Instituição é negativo, no entanto, analisando as áreas funcionais verifica-se um valor de GAP positivo para o CATL, composto pela sala CATL 1 e CATL2. Isto significa que numa análise por áreas da Instituição para a dimensão Prontidão o nível das expectativas é superado pelas percepções do serviço prestado. O valor mais elevado de expectativas encontra-se na sala Mista e o mais baixo no CATL1. A nível de percepções o valor mais baixo encontra-se na sala dos 9/15 Meses e o mais elevado na Sala dos 3 anos e na sala dos 5 anos, pré-escolar.

Confiança

Os valores de expectativa e percepção são bastante elevados para as diferentes salas da Instituição no que refere à dimensão Confiança. Todos os valores se encontram no último

nível da escala, entre a classificação 6 e 7. Na análise global da Instituição e por área funcional o nível das expectativas não é superado pelas percepções. Na análise por sala apenas no CATL2 o valor da percepção do serviço prestado é superior às expectativas.

Empatia

No que refere à dimensão Empatia o valor médio de expectativas mais elevado encontra-se na sala dos 4/9 Meses e na sala Mista, enquanto o valor inferior é referente ao CATL1. A nível das percepções o valor mais alto encontra-se na sala dos 24/36 Meses e na sala dos 5 Anos. Os valores mais baixos a nível da percepção da empatia encontram-se nas primeiras duas salas da instituição, 4/9 Meses e 9/15 Meses. A nível global a média das expectativas é inferior às percepções, no entanto na análise por dimensão tal não acontece, o valor do GAP para o CATL é positivo, isto é, na área CATL as expectativas dos utentes são superadas pelo serviço prestado. Numa análise mais pormenorizada, por salas, verifica-se que na sala 24/36 Meses referente à Creche, na sala dos 5 anos, referente ao pré-escolar e nas duas salas do CATL, CATL 1 e 2, o nível médio das percepções do serviço prestado supera as expectativas.

De seguida são apresentados os gráficos relativos à divisão das questões pelas diferentes dimensões do modelo SEVQUAL, sendo indicada a média das expectativas, percepções e respectivo GAP por questão.

Tangibilidade

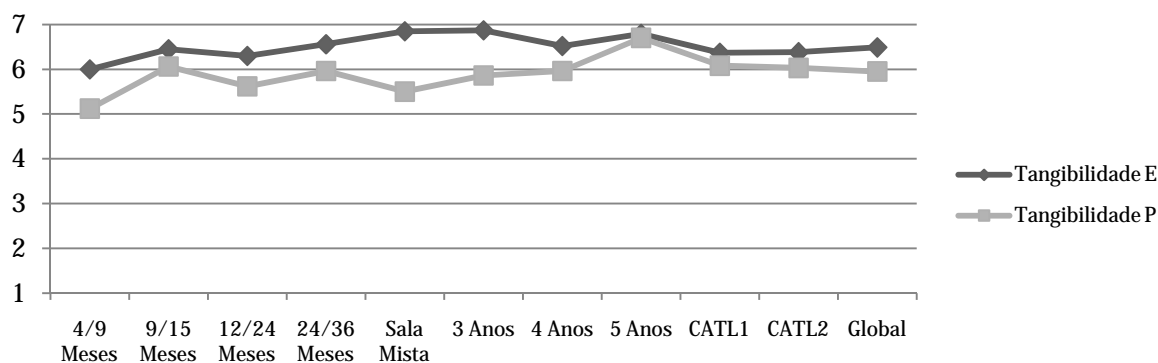


Gráfico 30: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos inquiridos para a dimensão Tangibilidade por respectivas salas

Fiabilidade

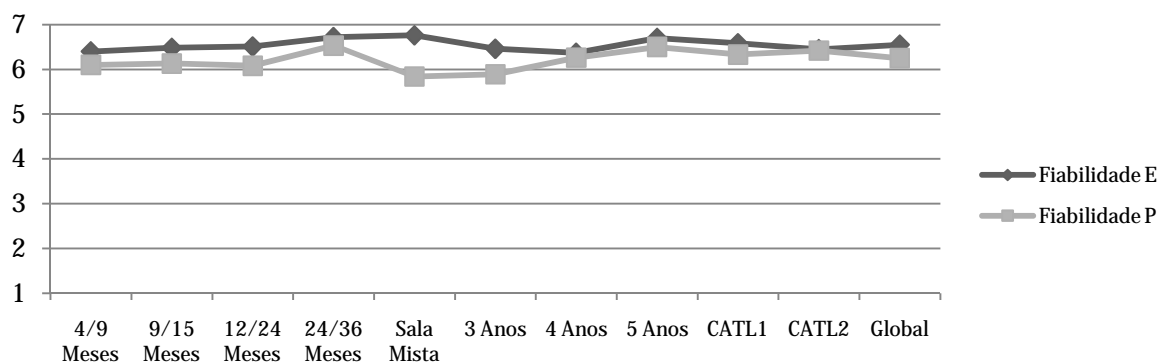


Gráfico 31: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos inquiridos para a dimensão Fiabilidade por respectivas salas

Prontidão

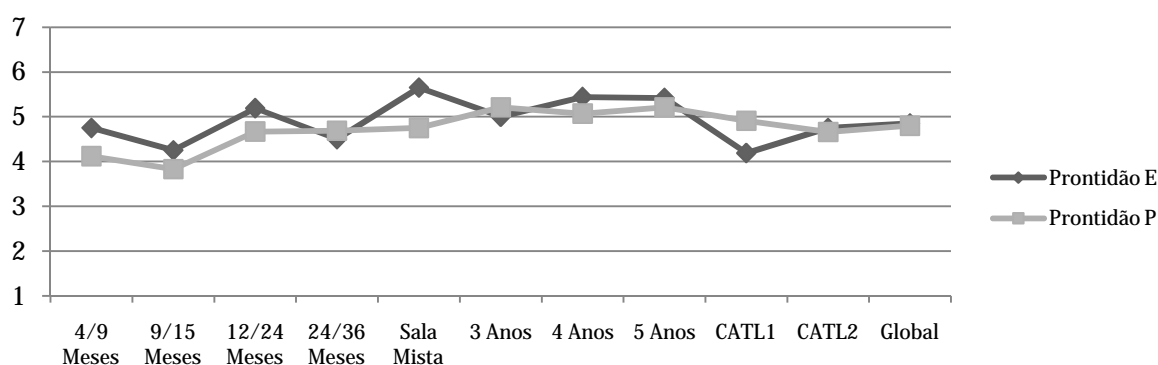


Gráfico 32: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos inquiridos para a dimensão Prontidão por respectivas salas

Confiança

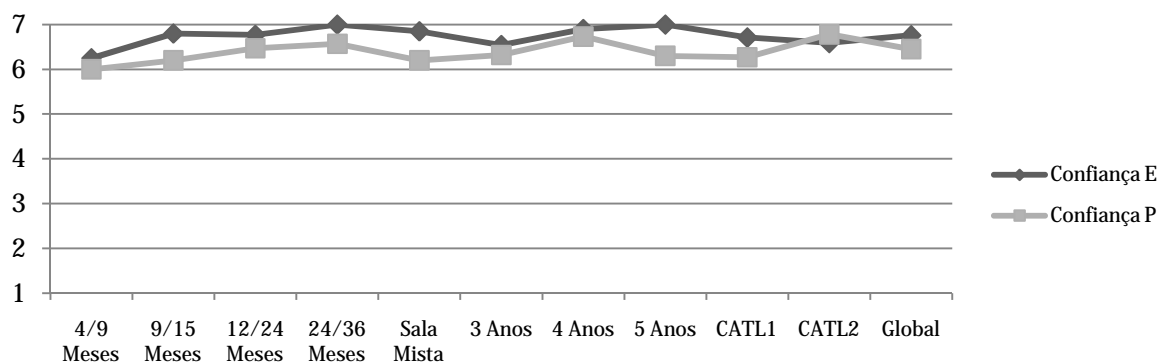


Gráfico 33: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos inquiridos para a dimensão Confiança por respectivas salas

Empatia

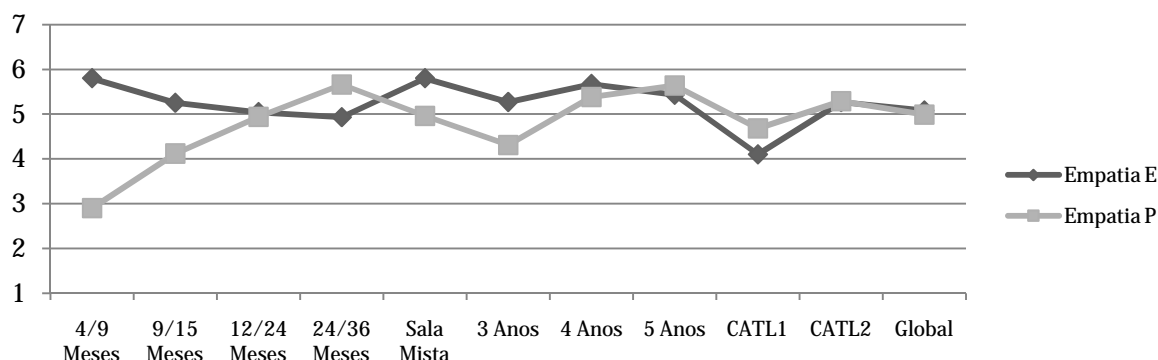


Gráfico 34: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos inquiridos para a dimensão Empatia por respectivas salas

4.2.3 – SERVQUAL Vs Características Socioeconómico

Com o intuito de identificar grupos entre os Inquiridos que possam criar diferentes níveis de expectativas e de percepções é feita uma análise detalhada através do cruzamento de dados entre os valores dos GAPs do Modelo SERVQUAL e as diferentes Características Socioeconómicas, já atrás referidas. É feito o cruzamento dos dados do modelo com o nível de Rendimento, Escolaridade, Número de Filhos, Número de Filhos a frequentar a Instituição e o Motivo de Escolha da Instituição.

Satisfação para diferentes Níveis de Rendimento

Na tabela que se segue são apresentados os dados referentes aos GAPs para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL tendo em conta os níveis de rendimento dos inquiridos.

| Dimensões Rendimentos | Valor dos GAPs | | | | |
|--------------------------|----------------|-------------|-----------|-----------|---------|
| | Tangibilidade | Fiabilidade | Prontidão | Confiança | Empatia |
| <500€ | -0,38 | -0,37 | -0,43 | 0,10 | 0,13 |
| 500-1000€ | -0,42 | -0,53 | 0,06 | -0,11 | 0,15 |
| 1000-1500€ | -0,52 | -0,32 | 0,22 | -0,21 | 0,07 |
| 1500-2000€ | -0,79 | -0,63 | -0,35 | -0,44 | -0,69 |
| 2000-2500€ | -0,70 | 0,10 | -0,64 | -0,51 | -0,89 |
| >2500€ | -0,75 | 0,19 | 0,34 | -0,81 | 0,08 |
| Instituição | -0,61 | -0,30 | -0,09 | -0,33 | -0,20 |

Tabela 28: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os diferentes escalões de rendimento dos inquiridos

Analisando a tabela referente ao valor dos GAPs, diferença entre as percepções do serviço prestado e as expectativas criadas agrupados em função do Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar, são de assinalar alguns pontos. Independentemente do rendimento, na dimensão Tangibilidade o valor das expectativas não é superado, apresentando GAP sempre negativo. Com especial relevância o facto de os valores médios dos GAPs abaixo da média da Instituição se encontrarem nos três estratos de rendimento mais elevados. Na Fiabilidade tal já não acontece, os Inquiridos com rendimentos situados nos dois estratos mais elevados, rendimentos superiores a 2000€, apresentam os únicos valores de GAPs positivos. Para os restantes níveis de rendimento, com excepção dos rendimentos entre 1000-1500€, o valor do GAP encontra-se abaixo do valor médio.

Na Prontidão metade dos níveis de rendimento apresentam valores de GAP positivo, enquanto, a outra metade apresenta valores inferiores à média da Instituição. Os valores positivos mais significativos encontram-se no nível de rendimento mensal líquido dos 1000-1500€ e dos superior a 2500€. O estrato de 500-1000€ é o terceiro valor positivo. No que respeita aos valores negativos, a maior discrepância é referente aos rendimentos entre 2000 a 2500€, surgindo depois os rendimentos inferiores a 500€/mensais e os rendimentos entre 1000 a 1500€.

Analisando os valores referentes à Confiança, para os três estratos mais elevados, os valores dos GAPs situam-se abaixo da média da Instituição. O único valor positivo é referente ao estrato de rendimento inferior.

Na dimensão Empatia, surgem dois valores de GAP inferiores à média da Instituição, estratos entre os 1000 a 2500€ de rendimento mensal líquido. Nos restantes estratos, os valores dos GAPs são positivos, apresentando os valores mais elevados nos dois estratos inferiores, rendimentos abaixo de 1000€.

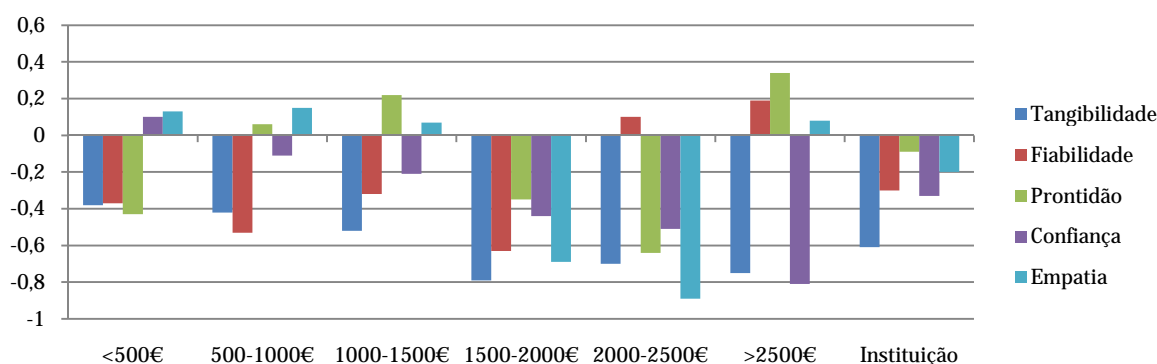


Gráfico 35: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os diferentes escalões de rendimento dos inquiridos

Com base no gráfico acima, num resumo por estrato de Rendimento Mensal Líquido dos Inquiridos temos que as maiores discrepâncias entre o nível médio das expectativas e das percepções se encontram em níveis de rendimento mais elevados, pois, em termos absolutos, o valor dos GAPs é superior.

Nos rendimentos abaixo de 500€ mensais o valor do GAP toma valor positivo nas dimensões Confiança e Empatia, apresentando para as restantes três dimensões valores semelhantes entre si.

No segundo nível, rendimentos entre os 500-1000€, apresenta índices de satisfação positiva nas dimensões Prontidão e Empatia, sendo o valor da Empatia superior ao da Prontidão. A maior discrepância face às expectativas criadas surge na dimensão Tangibilidade.

Para os rendimentos entre 1000-1500€, e à semelhança do nível de rendimento anterior, são apresentados valores positivos na Prontidão e na Empatia, mas, neste caso, o valor da Prontidão. A maior discrepância surge na Tangibilidade.

No caso dos rendimentos entre 1500-2000€, todos os valores dos GAPs são negativos e inferiores à média da Instituição.

No estrato seguinte, rendimentos mensais líquidos entre 2000-2500€, na dimensão Empatia surge o valor mais baixo do GAP para esta análise. Nas dimensões Tangibilidade, Prontidão e Confiança, os valores médios também se encontram abaixo da média da Instituição. Na dimensão Fiabilidade, o nível das expectativas é superado, pois o valor do GAP apresentado é positivo.

Por último, para níveis de rendimento superiores a 2500€, surgem três dimensões com valores positivos, a Fiabilidade, a Prontidão e a Empatia. Nas restantes duas dimensões Tangibilidade e Confiança, os valores dos GAPs encontram-se abaixo do valor médio da Instituição.

Satisfação para diferentes Níveis de Escolaridade

De seguida são apresentados os dados referentes aos GAPs para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL tendo em conta os diferentes níveis de escolaridade dos inquiridos.

| Dimensões Escolaridade | Valor dos GAPs | | | | |
|---------------------------|----------------|-------------|-----------|-----------|---------|
| | Tangibilidade | Fiabilidade | Prontidão | Confiança | Empatia |
| 4º Ano | -0,48 | -0,68 | -0,44 | -0,12 | -0,70 |
| 9º Ano | -0,46 | -0,34 | -0,04 | -0,03 | -0,49 |
| 12º Ano | -0,32 | -0,23 | -0,01 | -0,37 | 0,39 |
| Ensino Superior | -0,71 | -0,26 | -0,15 | -0,35 | -0,34 |
| Pós- Graduação | -0,85 | -0,32 | 0,06 | -0,75 | -0,19 |
| Instituição | -0,58 | -0,30 | -0,08 | -0,33 | -0,27 |

Tabela 29: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os diferentes níveis de escolaridade dos inquiridos

Da tabela anterior observa-se que para a dimensão Tangibilidade, independentemente da Escolaridade do Inquirido o nível médio das expectativas não é superado. No caso dos dois níveis de formação mais elevados, Ensino Superior e Pós-Graduação/Mestrado/Doutoramento o valor do GAP encontra-se abaixo da média da Instituição.

Também na Fiabilidade os valores dos GAPs são todos negativos, encontrando-se abaixo da média da Instituição para inquiridos com escolaridade inferior ao 12º Ano (4º e 9ºAno) e inquiridos com formação ao nível de pós-graduação.

No que respeita à Prontidão observa-se que para os Inquiridos com o 4º Ano e Ensino Superior os valores dos GAPs são inferiores à média. No nível de formação mais elevado o valor do GAP é positivo, considera-se então que os níveis médios de expectativas para o conjunto de questões do modelo referentes à Prontidão são superados pelas percepções do serviço prestado.

Na dimensão Confiança para formação dos Inquiridos acima do 12º Ano o valor dos GAPs é inferior à média para a Instituição. O valor mais elevado de discrepância surge para o nível de formação mais elevado, Pós-Graduação/Mestrado/Doutoramento.

Por fim, na quinta dimensão surge apenas um valor de GAP positivo para esta análise do nível de discrepância entre as percepções e as expectativas da prestação do serviço. No nível de instrução 12º Ano, o valor do GAP é positivo, ao contrário de todos os outros escalões de formação. Para todos os outros, com excepção do nível de formação mais elevado, se encontram abaixo da média da Instituição. A maior discrepância encontra-se para o nível de formação mais baixo, 4º Ano.

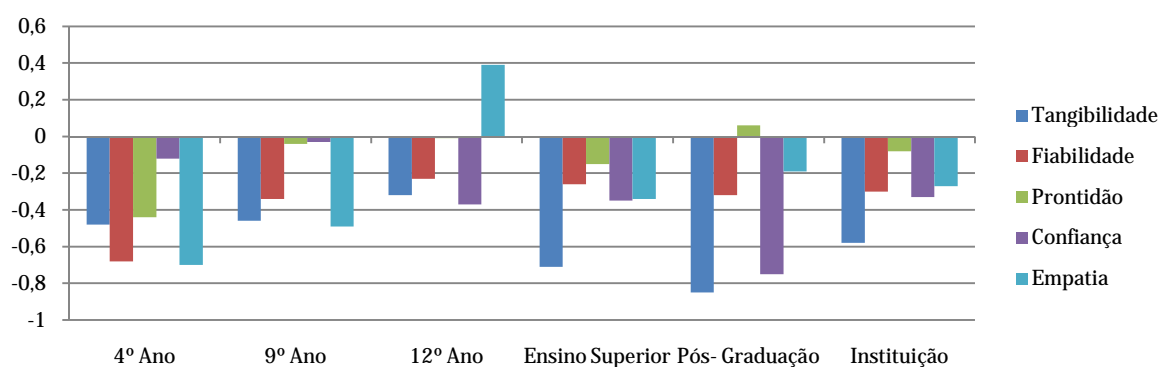


Gráfico 36: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os diferentes níveis de escolaridade dos inquiridos

Fazendo uma análise por diferentes níveis de escolaridade tendo em conta o gráfico anterior, observa-se que para formação dos Inquiridos ao nível do 4ºAno de escolaridade, o valor do GAP é superior à média da Instituição nas dimensões Fiabilidade, Prontidão, e na Empatia, encontrando-se abaixo nas dimensões Tangibilidade e Confiança.

Na escolaridade ao nível do 9º Ano, os inquiridos apresentam valores abaixo da média nas dimensões Fiabilidade e Empatia. Na Tangibilidade, Prontidão e Confiança tal não acontece. De referir ainda neste ponto que os valores dos GAPs para as dimensões Prontidão e Confiança para os Inquiridos com 9º Ano de escolaridade se encontram próximos do valor nulo.

Ao nível do 12º Ano de escolaridade dos Inquiridos, apenas na dimensão Confiança o valor do GAP é superior à média da Instituição. Na dimensão Prontidão o valor do GAP encontra-se muito próximo do valor nulo. Na dimensão Empatia surge um valor de GAP positivo, superando assim para este grupo de inquiridos as expectativas que tinham para a prestação do serviço.

No Ensino Superior, nas dimensões Tangibilidade e Confiança os valores dos GAPs encontram-se superiores ao valor médio da Instituição. Nas restantes três dimensões do modelo, Fiabilidade, Prontidão e Empatia os valores dos GAPs para estas dimensões encontram-se similares aos valores médios.

No escalão de formação mais elevado, formações ao nível de Pós-Graduação/Mestrado/Doutoramento, para as dimensões Tangibilidade e Confiança o valor dos GAPs é superior ao valor médio. Observa-se uma proximidade ao valor médio para a dimensão Fiabilidade. O GAP referente à dimensão Empatia é inferior ao valor encontrado para a Instituição. Para a dimensão Prontidão surge o único valor positivo.

Satisfação vs Número de Filhos

Os dados que se seguem são referentes às discrepâncias entre os níveis médios de expectativa e percepções, GAPs, face ao Número de Filhos a cargo no Agregado Familiar dos Inquiridos.

| Dimensões Filhos | Valor dos GAPs | | | | |
|---------------------|----------------|-------------|-----------|-----------|---------|
| | Tangibilidade | Fiabilidade | Prontidão | Confiança | Empatia |
| 1 | -0,58 | -0,29 | -0,20 | -0,32 | -0,06 |
| 2 | -0,55 | -0,32 | 0,09 | -0,33 | -0,24 |
| 3 | -0,83 | 0,00 | -0,58 | -0,50 | -1,53 |
| Instituição | -0,58 | -0,30 | -0,08 | -0,33 | -0,19 |

Tabela 30: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o número de crianças a cargo nos agregados familiares dos inquiridos

Observando a tabela anterior, conclui-se, como já referido anteriormente, que no máximo, os Inquiridos têm três crianças na constituição do agregado familiar. Numa primeira observação, os Inquiridos com três crianças são aqueles que apresentam menor satisfação, pois para quatro das cinco dimensões, apresentam valores inferiores à média da Instituição, e também, os valores de GAPs mais elevados.

Ao nível da dimensão Tangibilidade, todos os valores dos GAPs são negativos, independentemente de os Agregados Familiares terem na sua constituição um, duas ou três Crianças. Apenas nos Agregados com três Crianças se encontra um valor de GAP inferior à média da Instituição.

Na dimensão Fiabilidade, no caso dos agregados com duas Crianças surge valor de GAP inferior à média, e no caso dos Agregados com três Crianças, surge um valor de GAP nulo, isto é, no caso dos Agregados Familiares com três Crianças a cargo, para a dimensão Fiabilidade, os níveis de expectativas são igualados pelas percepções do conjunto de serviços prestados.

No que respeita à dimensão Prontidão, os Agregados com uma ou três Crianças apresentam valores superiores à média da Instituição, e no caso de Agregados Familiares com duas Crianças a cargo o valor das expectativas é superado, pois o valor do GAP surge positivo.

Na dimensão Confiança, para os Agregados com três Crianças a cargo o valor do GAP é superior à média da Instituição. Para os restantes dois casos tal não se verifica.

Por último, na dimensão Empatia, no caso dos Agregados com duas ou três Crianças os valores dos GAPs são superiores à média da Instituição. Nos agregados com três Crianças

surge o maior valor de discrepância de toda esta análise, superando a diferença de uma unidade da escala usada.

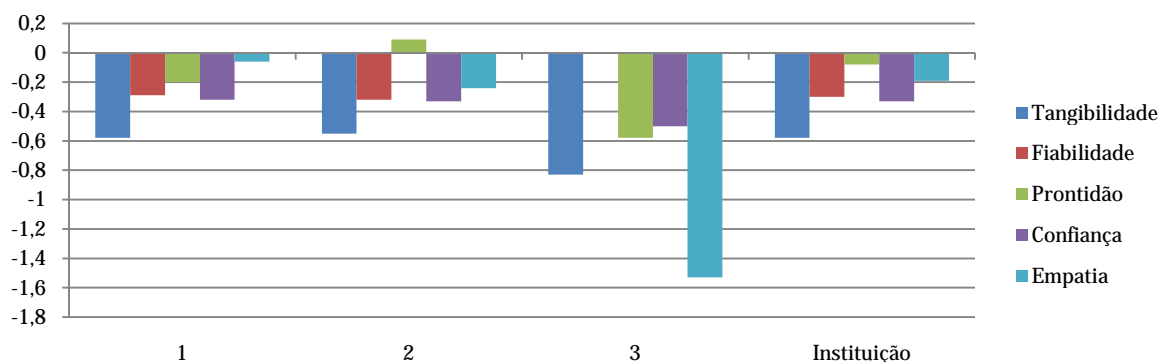


Gráfico 37: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o número de crianças a cargo nos agregados familiares dos inquiridos

No gráfico anterior observa-se que os Agregados Familiares com maior número de Crianças a cargo são as que apresentam maior nível de insatisfação, apresentando valores de discrepância entre as percepções do serviço prestado e as expectativas superiores à média para a Instituição. A exceção é a dimensão Fiabilidade em que o valor das expectativas é igualado pelo das percepções.

Assim, para os Agregados Familiares com apenas uma Criança a cargo para as dimensões Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança os valores dos GAPs são similares aos valores médios da Instituição. Na dimensão Prontidão o valor do GAP é superior à média, e na Empatia, o valor do GAP é inferior.

Nos Agregados Familiares com duas Crianças a cargo para as dimensões Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança os valores dos GAPs são idênticos aos valores médios da Instituição. Na dimensão Prontidão as expectativas dos Inquiridos são superadas, e na dimensão Empatia, o valor do GAP surge inferior à média para a Instituição.

No caso dos Agregados com três Crianças a cargo, surgem os valores de maior discrepância. A Tangibilidade, a Prontidão, a Confiança e a Empatia apresentam os valores dos GAPs superiores à média da Instituição. Apenas na dimensão Fiabilidade o valor das expectativas é igualado pelas percepções, pelo que o valor do GAP é nulo.

Satisfação vs Número de Filhos na Instituição

Os dados que se seguem são referentes aos níveis médios de expectativa e percepção fase ao número de Filhos do Agregado Familiar dos Inquiridos a frequentar a Instituição. De referir, que na questão anterior referente ao número de Crianças a cargo no Agregado Familiar o

valor máximo é de três Crianças, no entanto, no máximo os Inquiridos referem ter apenas duas Crianças a frequentar a Instituição.

| Dimensões Filhos | Valor dos GAPs | | | | |
|---------------------|----------------|-------------|-----------|-----------|---------|
| | Tangibilidade | Fiabilidade | Prontidão | Confiança | Empatia |
| 1 | -0,57 | -0,30 | -0,08 | -0,32 | -0,12 |
| 2 | -0,59 | -0,28 | -0,10 | -0,40 | -0,51 |
| Instituição | -0,58 | -0,29 | -0,08 | -0,33 | -0,19 |

Tabela 31: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o número de crianças do agregado familiar dos inquiridos a frequentar a Instituição.

Observando a Tabela 31, verifica-se que independentemente de os Inquiridos terem uma ou duas Crianças a frequentar a Instituição o valor da discrepância entre as percepções e as expectativas do serviço não apresenta diferenças significativas. Com excepção das dimensões Confiança e Empatia onde os valores médios são apresentam alguma variação. Nota-se também, que os valores dos GAPs para as dimensões do modelo são ligeiramente superiores nos caso os Inquiridos com duas Crianças na Instituição. A excepção é na dimensão Fiabilidade onde o valor do GAP dos Inquiridos com apenas uma Criança na Instituição é ligeiramente superior à média.

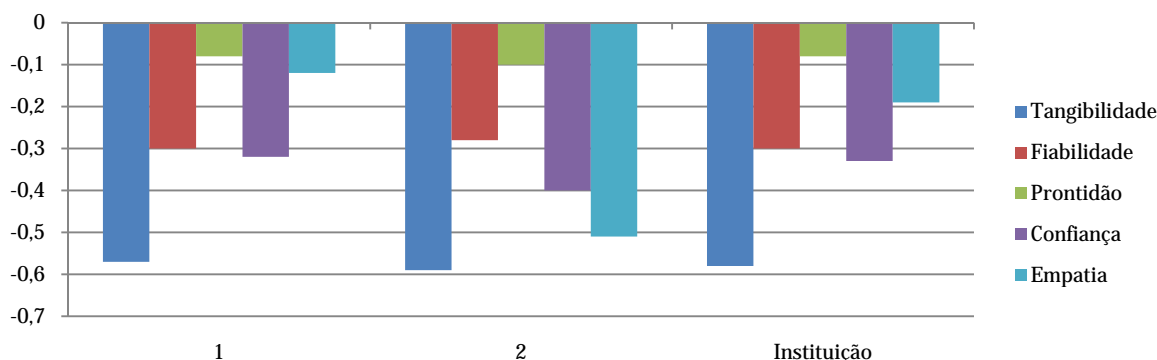


Gráfico 38: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o número de crianças do agregado familiar dos inquiridos a frequentar a Instituição.

Numa análise ao gráfico anterior, observa-se que tanto no caso de os Inquiridos terem uma ou duas crianças a frequentar a Instituição, nas dimensões Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão e Confiança os valores dos GAPs são similares. Surgindo em primeiro lugar a discrepância entre as percepções do serviço prestado e das expectativas referentes à dimensão Tangibilidade, seguida da Confiança, da Fiabilidade, da Empatia e, por último, da

Prontidão. No caso da dimensão Empatia surgem diferenças assinaláveis entre os valores dos GAPs para a globalidade da Instituição e o caso de os Inquiridos terem uma ou duas Crianças na Instituição. O valor do GAP no caso dos inquiridos com duas Crianças na Instituição é bastante superior ao referente aos Inquiridos com apenas uma criança, e ao valor médio da Instituição.

Satisfação vs Motivo da Escolha

A análise que se segue é referente ao nível de satisfação dos Inquiridos tendo em conta o motivo da escolha da Instituição. Os dados tidos em conta para esta análise são referentes aos Inquiridos que apenas apontaram um motivo de escolha.

No caso da tabela que se segue os dados representados a verde são referentes ao maior valor negativo do GAP em cada dimensão do modelo, ou seja, maior discrepância entre percepções e expectativas dos Inquiridos, e os dados a laranja referentes aos valores de GAP positivos.

| Dimensões Motivo | Valor dos GAPs | | | | |
|---------------------|----------------|-------------|-----------|-----------|---------|
| | Tangibilidade | Fiabilidade | Prontidão | Confiança | Empatia |
| Recomendado | -0,67 | -0,73 | -0,02 | -0,20 | -0,24 |
| Conjunto Serviços | 0,03 | -0,25 | -0,27 | -0,22 | 0,03 |
| Local de residência | -0,89 | -0,09 | -0,49 | -1,04 | -0,28 |
| Local de Trabalho | -0,76 | -0,32 | 0,01 | -0,22 | 0,05 |
| Sem outra opção | -0,75 | 0,30 | 0,25 | -0,50 | -0,20 |
| Outro motivo | -1,63 | -0,50 | -1,75 | -1,37 | -2,40 |

Tabela 32: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o motivo de escolha da Instituição.

Da tabela anterior, conclui-se que para as dimensões Tangibilidade, Prontidão, Confiança e Empatia o maior valor de discrepância entre as expectativas e as percepções é referente aos Inquiridos que apontaram outro motivo de escolha para além dos indicados. Apenas na dimensão Fiabilidade o motivo “recomendação” para a escolha da Instituição apresenta o maior GAP negativo.

Para as dimensões Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão e Empatia, independentemente do motivo de escolha os Inquiridos mostram-se satisfeitos com o serviço prestado em pelo menos um motivo de escolha referido. A exceção é na dimensão Confiança, que para todos os motivos de escolha enumerados apresenta os valores dos GAPs negativos.

Na Tangibilidade, o maior valor de GAP negativo é referente a outro motivo de escolha para além dos apontados. O motivo “conjunto de serviços prestados” apresenta valor positivo de GAP para esta dimensão do modelo. Para os restantes cinco motivos de escolha os valores dos GAPs são negativos, e relativamente elevados.

No que respeita à dimensão Fiabilidade, no caso de “sem outra opção de escolha” para a Instituição, os Inquiridos mostram-se satisfeitos. Em todos os outros motivos os valores dos GAPs são negativos. A maior discrepância surge no caso de a Instituição ter sido recomendada, surgindo ainda com valor de GAP elevado outro motivo de escolha.

Na dimensão Prontidão, o valor inferior surge em outro motivo de escolha. Nos motivos de escolha “Proximidade do local de trabalho” e “sem outra opção” as expectativas criadas pelos inquiridos são superadas, valores de GAPs positivos. De referir ainda que no caso de “recomendação” da Instituição o valor do GAP é praticamente nulo.

Na dimensão Confiança, as expectativas dos Inquiridos não são superadas independentemente do motivo de escolha. O valor mais elevado do GAP surge na opção “outro motivo de escolha”, apresentando um valor superior a uma unidade da escala de classificação usada. Com valor de GAP negativo ainda acima de uma unidade da escala surge o motivo “proximidade do local de residência”. “Sem outra opção de escolha” apresenta um valor de GAP ainda relativamente alto, surgindo depois, com valores de GAP próximos os três motivos de escolha ainda não enumerados, “recomendado”, “conjunto de serviços prestados” e “proximidade do local de trabalho”.

Na quinta dimensão do modelo, Empatia, para as opções “conjunto de serviços prestados” e “proximidade do local de trabalho” as expectativas dos Inquiridos são superadas. Nas restantes, o valor do GAP surge sempre negativo, com especial relevância para a opção “outro motivo” que apresenta um GAP superior a duas unidades da escala usada. Os valores dos GAPs para as restantes três opções são idênticos.

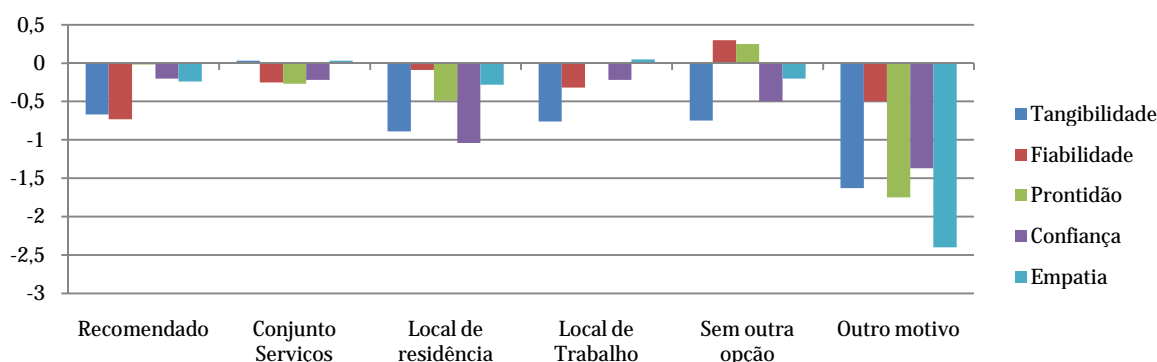


Gráfico 39: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando o motivo de escolha da Instituição.

Através da análise do gráfico anterior pode-se observar que a opção “outro motivo” para a escolha da Instituição é, sem dúvida, onde estão agrupados os Inquiridos mais insatisfeitos com o serviço prestado, pois, os valores dos GAPs são bastantes superiores aos GAPs apresentados para os outros motivos.

No que respeita ao motivo “Recomendação” existe maior discrepância entre as percepções e as expectativas dos Inquiridos nas dimensões Tangibilidade e Fiabilidade. Para a Confiança e Empatia as expectativas não são superadas. O valor referente à dimensão Prontidão é praticamente nulo, isto é, as expectativas dos inquiridos praticamente igualam as suas percepções quanto à prestação do serviço.

No caso dos Inquiridos que optaram pela Instituição devido ao “conjunto de serviços prestados” os valores dos GAPs são reduzidos. Nas dimensões Tangibilidade e Empatia as suas expectativas são superadas. Para as restantes três dimensões, Fiabilidade, Prontidão e Confiança o valor do GAPs sutgr negativo.

Os Inquiridos que optaram pela Instituição devido à “Proximidade do local de residência” mostram-se insatisfeitos com as dimensões Tangibilidade e Confiança, apresentando valores elevados de discrepância nos GAPs. Para as dimensões Prontidão, Empatia e Fiabilidade os valores das expectativas também não são superados.

Na opção “proximidade do local de trabalho” os Inquiridos apresentam maior insatisfação na dimensão Tangibilidade. Surge depois a Fiabilidade, e ainda com valor de GAP negativo a Confiança. As dimensões Prontidão e Empatia apresentam valores positivos.

No caso dos Inquiridos que apontaram “sem outra opção de escolha” para as dimensões Tangibilidade, Confiança e Empatia os valores dos GAPs são negativos. No caso da Fiabilidade e Prontidão as expectativas são superadas.

Os Inquiridos que apontaram “outro motivo” para a escolha da Instituição, são, sem dúvida, os mais insatisfeitos com a prestação do serviço, pois, apresentam os maiores valores de GAPs negativos para a maioria das dimensões do modelo. Para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL este motivo de escolha surge com valores negativos. No caso da Tangibilidade, Prontidão, Confiança e Empatia apresenta os valores mais elevados de todos. No caso da Fiabilidade tal não se verifica, apesar de ser o segundo maior valor negativo.

4.2.4 – SERVQUAL Vs Satisfação Global

Satisfação Global – questões complementares

De forma a completar a informação obtida através do modelo SERVQUAL relativa à satisfação dos Inquiridos foram colocadas seis questões adicionais. As questões são referentes à satisfação global relativa aos “Acessos à Instituição”, “Limpeza das Instalações”, ao “Fornecimento de Refeições”, à “Satisfação Global”, à “Permanência na Instituição face à possibilidade de mudança” e ainda a possível “Recomendação da Instituição a terceiros”. Estas questões têm por base o modelo de satisfação da Segurança Social referido anteriormente, ver Anexo 1. A escala usada para resposta foi a escala do modelo SERVQUAL, pontuação de 1 a 7 atribuída a cada item de acordo com a concordância com a afirmação, em que o 1 representa discordo totalmente e o 7 concordo totalmente.

Acessos à Instituição

A fim de avaliar a satisfação dos Inquiridos com os acessos à Instituição foi colocada a questão “Considera os acessos à Instituição fáceis?”. Dos setenta e seis inquiridos, 47 (61,8%) responderam concordar totalmente (nível máximo da escala). De salientar que entre as pontuações positivas (5,6,7) se encontram 94,7% das respostas obtidas, tendo apenas 3,9% dos Inquiridos se mostrado insatisfeitos com os acessos à Instituição.

| Pontuação acessos | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|-------------------|---------------------|-------------------------|
| 1 | 0 | 0,0 |
| 2 | 1 | 1,3 |
| 3 | 2 | 2,6 |
| 4 | 1 | 1,3 |
| 5 | 10 | 13,2 |
| 6 | 15 | 19,7 |
| 7 | 47 | 61,8 |
| Total | 76 | 100,0 |

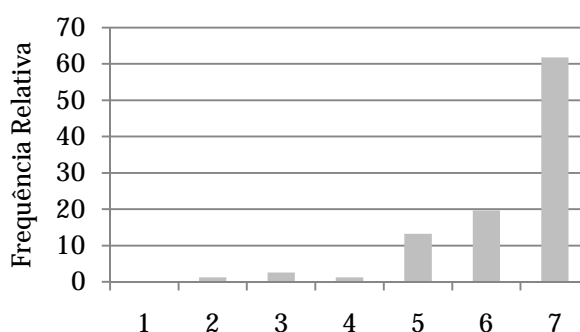


Tabela 33: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos aos acessos à Instituição

Gráfico 40: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos aos acessos à Instituição

Limpeza das Instalações

No que respeita a avaliação da satisfação dos Inquiridos com a limpeza das instalações a questão colocada foi se “as instalações estão sempre limpas”. De forma similar à questão anterior, dos setenta e seis Inquiridos, 47 (61,8%) responderam concordar totalmente com a questão colocada (nível máximo da escala). De salientar que entre as pontuações positivas (5,6,7) se encontram 93,7% de respostas válidas, tendo apenas 2,6% dos Inquiridos se mostrado insatisfeitos com a limpeza da Instituição.

| Pontuação Limpeza | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|-------------------|---------------------|-------------------------|
| 1 | 0 | 0,0 |
| 2 | 2 | 2,6 |
| 3 | 0 | 0,0 |
| 4 | 0 | 0,0 |
| 5 | 5 | 6,6 |
| 6 | 22 | 28,9 |
| 7 | 47 | 61,8 |
| Total | 76 | 100,0 |

Tabela 34: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos à Limpeza da Instituição

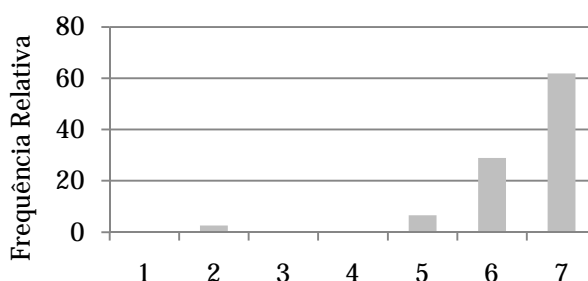


Gráfico 41: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos à Limpeza da Instituição

Fornecimento de Refeições

Pretendendo-se avaliar, de forma global, a satisfação dos Inquiridos com o fornecimento de refeições, colocou-se a questão: “Considera o fornecimento de refeições adequado?”. Aqui, a taxa de resposta situa-se nos 98,7% uma vez que, um dos Inquiridos não respondeu à questão. De forma global, os Inquiridos estão satisfeitos com o serviço de refeições prestado, pois entre as duas pontuações mais elevadas, 6 e 7 da escala usada, encontram-se 81,3% das respostas válidas, 24,0% e 57,3%, respectivamente. O valor mais apontado de satisfação foi o mais elevado da escala, com 43 das 75 respostas válidas. De salientar que apenas dois dos Inquiridos (2,6%) não se encontra satisfeito.

| Pontuação Refeições | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|---------------------|---------------------|-------------------------|
| Válidos | 1 | 0 |
| | 2 | 1,3 |
| | 3 | 1,3 |
| | 4 | 5,3 |
| | 5 | 10,5 |
| | 6 | 23,7 |
| | 7 | 56,6 |
| | Total | 75 |
| Inválidos | 1 | 1,3 |
| Total | 76 | 100,0 |

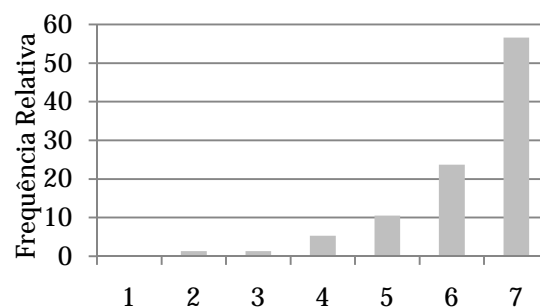


Tabela 35: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos ao fornecimento de refeições

Gráfico 42: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos ao fornecimento de refeições

Satisfação para com a Instituição

No que respeita à satisfação global com a Instituição 96,1% das pontuações atribuídas situam-se no espectro positivo da escala (5,6, e 7), apenas três casos (3,9%) apontaram a sua satisfação como intermédia. Não se verifica ocorrência de pontuação negativa.

| Pontuação de Satisfação | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|-------------------------|---------------------|-------------------------|
| 1 | 0 | 0,0 |
| 2 | 0 | 0,0 |
| 3 | 0 | 0,0 |
| 4 | 3 | 3,9 |
| 5 | 11 | 14,5 |
| 6 | 25 | 32,9 |
| 7 | 37 | 48,7 |
| Total | 76 | 100,0 |

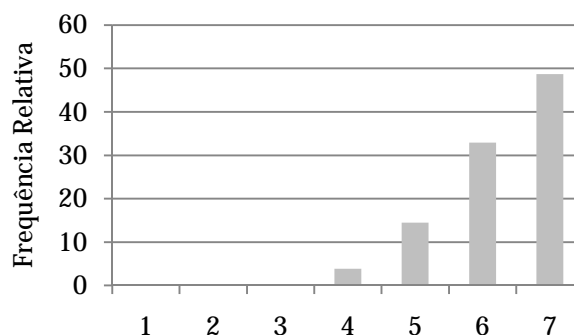


Tabela 36: Representação dos dados da satisfação global dos inquiridos

Gráfico 43: Representação dos dados da satisfação global dos inquiridos

Permanência da Instituição

Foi colocada uma questão relativa à continuidade da instituição em caso de alternativas, “Se tivesse possibilidade, mudaria de instituição?”. Do total de Inquiridos apenas um não apresentou resposta a esta questão, pelo que se obtém uma taxa de resposta de 98,7%. No total das respostas válidas, 81,3% dos Inquiridos afirma que continuava na Instituição mesmo em caso de existência de outra alternativa. 5,3% afirmam que mudariam de Instituição (4 casos) e 13,3% (10 casos) apresentam um valor intermédio da escala.

| Pontuação Permanência | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|-----------------------|---------------------|-------------------------|
| Válidos | | |
| 1 | 42 | 55,3 |
| 2 | 13 | 17,1 |
| 3 | 6 | 7,9 |
| 4 | 10 | 13,2 |
| 5 | 2 | 2,6 |
| 6 | 1 | 1,3 |
| 7 | 1 | 1,3 |
| Total | 75 | 98,7 |
| Inválidos | 1 | 1,3 |

Tabela 37: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos à permanência na Instituição

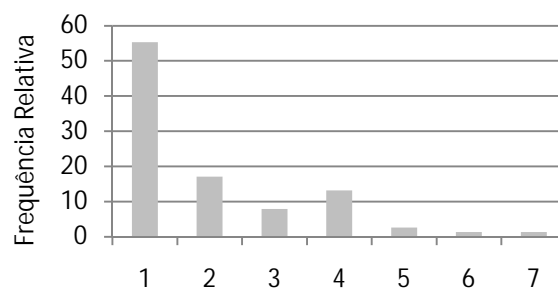


Gráfico 44: Representação dos dados da satisfação dos inquiridos relativos à permanência na Instituição

Recomendação da Instituição

A última questão colocada relativamente à Instituição foi se os Inquiridos recomendariam a Instituição a terceiros, quando solicitado. Do total dos Inquiridos, 97,4% apresentarem resposta positiva, pelo que recomendariam, e apenas um Inquirido (1,3%) afirma que não o faria.

| Pontuação Recomendação | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|------------------------|---------------------|-------------------------|
| 1 | 1 | 1,3 |
| 2 | 0 | 0,0 |
| 3 | 0 | 0,0 |
| 4 | 1 | 1,3 |
| 5 | 7 | 9,2 |
| 6 | 19 | 25,0 |
| 7 | 48 | 63,2 |
| Total | 76 | 100,0 |

Tabela 38: Representação dos dados dos inquiridos relativos à recomendação da Instituição

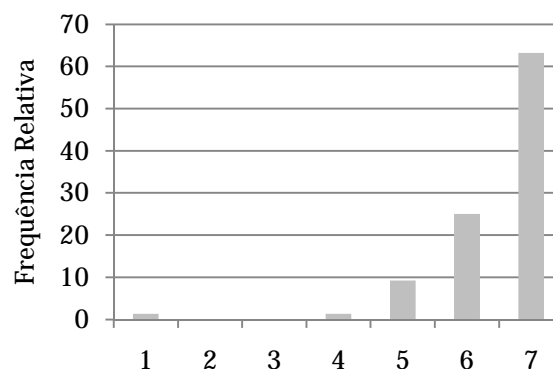


Gráfico 45: Representação dos dados dos inquiridos relativos à recomendação da Instituição

Global

Podemos afirmar que na globalidade os Inquiridos estão satisfeitos com o desempenho da Instituição, uma vez que para todas as questões o valor mais apontado é o máximo da escala e a média se situa entre a pontuação 6 e 7 da escala usada, ou seja, os valores máximos. A exceção é a questão relativa à permanência na Instituição face a uma possibilidade de mudança, pois foi colocada na negativa. Assim o valor mais apontado nesta questão, o 1, valor mínimo da escala, transmite que os Inquiridos discordam totalmente com a questão sobre a mudança de instituição face a possíveis alternativas existentes.

| | Moda | Média (1 a 7) |
|--------------|----------|------------------|
| Acessos | 7(61,8%) | 6,33 |
| Limpeza | 7(61,8%) | 6,45 |
| Refeições | 7(56,6%) | 6,27 |
| Satisfação | 7(48,7%) | 6,26 |
| Permanência | 1(55,3%) | 1,99 |
| Recomendação | 7(63,2%) | 6,45 |

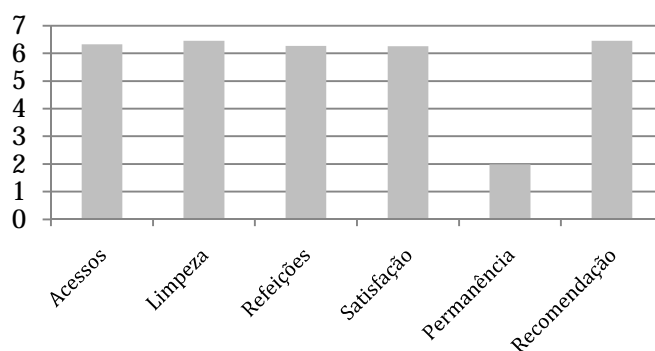


Tabela 39: Representação dos dados dos inquiridos relativos às questões de Satisfação

Gráfico 46: Representação dos dados dos inquiridos relativos às questões de Satisfação

SERVQUAL vs Satisfação Global para com a Instituição

Os dados que se seguem são referentes aos valores dos GAPs para as cinco dimensões do modelo usado, tendo em conta as diferentes pontuações, de 1 a 7, de satisfação atribuídas pelos Inquiridos.

Na amostra recolhida nenhum dos Inquiridos indicou pontuações abaixo de três relativamente à satisfação, pelo que, os dados abaixo representados apenas consideram as pontuações no intervalo de 4 a 7. A pontuação 4 da escala é o primeiro escalão de pontuação positivo.

| Dimensões Satisfação | Valor dos GAPs | | | | |
|-------------------------|----------------|-------------|-----------|-----------|---------|
| | Tangibilidade | Fiabilidade | Prontidão | Confiança | Empatia |
| 4 | -2,67 | -0,47 | -1,08 | -2,92 | -1,93 |
| 5 | -0,93 | -0,80 | -0,90 | -0,66 | -0,96 |
| 6 | -0,80 | -0,46 | -0,10 | -0,34 | -0,25 |
| 7 | -0,13 | 0,01 | 0,22 | -0,03 | 0,28 |
| Instituição | -0,58 | -0,29 | -0,08 | -0,33 | -0,19 |

Tabela 40: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a satisfação global para a Instituição

Através da tabela anterior verifica-se que os valores dos GAPs mais baixos para as dimensões do modelo correspondem aos níveis de satisfação global inferiores. Apesar de na avaliação dos Inquiridos não terem sido apontadas pontuações da parte negativa da escala (os inquiridos apenas classificaram a satisfação com valores superiores a três), os valores dos GAPs para o primeiro escalão, 4, apresentam valores bastantes reduzidos.

Na dimensão Tangibilidade, os Inquiridos que classificaram a satisfação com a prestação do serviço por parte da Instituição, com valores entre 4 e 6, apresentam valores de GAPs negativos inferiores à média da Instituição. O valor mais elevado do GAP diz respeito à satisfação “nível 4”, com valor de GAP superior a 2,50 unidade da escala usada. Apenas os Inquiridos que expressaram a sua satisfação como sendo total (nível máximo da escala) apresentam o valor da discrepância entre as percepções e expectativas superiores à média da Instituição, apesar de ambos os valores serem negativos.

No que respeita à Fiabilidade, nas pontuações 4,5 e 6 os valores dos GAPs são inferiores à média da Instituição, com excepção da pontuação nível 7 que apresenta o valor do GAP ligeiramente positivo. Contrariamente à dimensão Tangibilidade, na Fiabilidade a classificação que apresenta o GAP inferior é respeitante à atribuição da pontuação 5 da escala, os valores dos GAPs das pontuações 4 e 6 surgem de seguida, com valores muito próximos.

Na dimensão Prontidão, apenas no nível de pontuação máximo da escala o valor do GAP toma valor positivo. Para as restantes três é negativo. O valor mais elevado da discrepância é referente à pontuação mais baixa da escala, 4, onde o valor negativo do GAP é superior a uma unidade. Da classificação 4 para 5, o valor do GAP sobe ligeiramente, no entanto, na passagem da classificação 5 para 6, verifica-se uma clara alteração dos valores de satisfação. O valor do GAP torna-se reduzido, face aos valores tomados pelas classificações anteriores.

No que respeita à dimensão Confiança, para todas as classificações da escala os valores dos GAPs são negativos. O valor do GAP mais elevado encontra-se na classificação de satisfação 4, com diferença de quase três unidades da escala. À medida que a escala de classificação aumenta o valor do GAP vai reduzindo, tomando valor próximo de nulo na classificação 7.

Na Empatia, e à semelhança das dimensões anteriores, nota-se uma clara evolução positiva do valor do GAP à medida que a escala de classificação aumenta. O maior valor do GAP é referente à classificação 4, surgindo depois o valor referente à classificação 5, e o referente à classificação 6. Os Inquiridos que atribuíram classificação 7 apresentam nível de satisfação para esta dimensão positivo, pois o nível das expectativas é superado pelas percepções, GAP positivo.

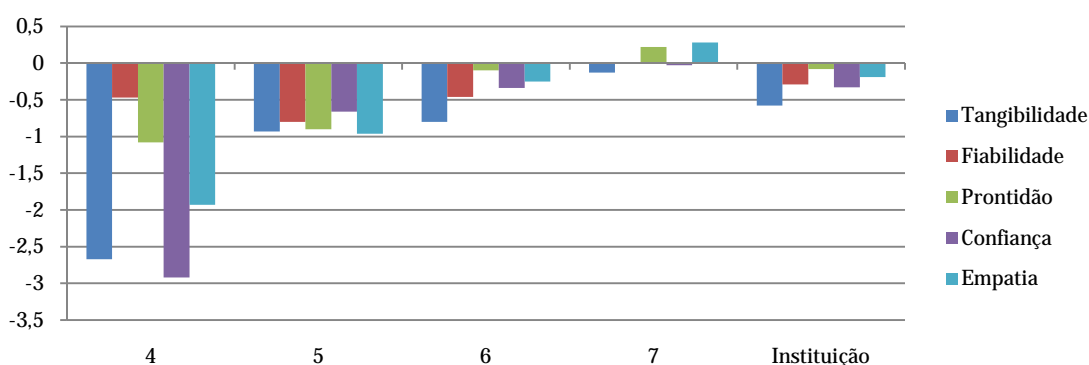


Gráfico 47: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a satisfação global para a Instituição

Do gráfico anterior, verifica-se que para as classificações 4, 5 e 6 os valores dos GAPs para as cinco dimensões do modelo são inferiores aos GAPs para a globalidade da Instituição. Apenas, e só, na classificação 7 os valores dos GAPs tomam valores superiores à média e nas dimensões Prontidão e Empatia assumem valores positivos.

Nos Inquiridos que classificaram a satisfação global como 4, verifica-se valores de GAPs muito elevados nas dimensões Confiança, Tangibilidade e Empatia. Ainda com discrepância superior à unidade da escala surge a Prontidão. O valor do GAP para a Fiabilidade também é superior à média da Instituição.

Para os Inquiridos que responderam como satisfação 5, todas as dimensões apresentam valores de discrepância superiores aos valores médios da Instituição. Comparativamente com os valores anteriores, apresentam maior uniformização de dados, encontrando-se todos dentro do mesmo intervalo.

Na Classificação 6 nota-se uma clara melhoria ao nível dos valores dos GAPs, apesar de para as dimensões Tangibilidade e Fiabilidade estarem ainda um pouco acima da média da Instituição, para as dimensões Prontidão, Confiança e Empatia apresenta aproximação de valores.

Na pontuação máxima da escala, 7, os valores dos GAPs são superiores às médias da Instituição para as cinco dimensões. Na dimensão Tangibilidade, apesar de bastante reduzido, encontra-se o valor mais baixo dos GAPs. No caso da Fiabilidade e da Confiança tomam valores praticamente nulos. Nas dimensões Prontidão e Empatia as expectativas dos Inquiridos foram superadas, sendo apresentado valores de GAPs positivos.

Satisfação face à Continuidade na Instituição

A análise que se segue é referente aos valores dos GAPs obtidos para as cinco dimensões do modelo usado, tendo em conta as diferentes pontuações, de 1 a 7, atribuídas para a continuidade do Inquirido na Instituição.

No questionário esta questão foi colocada de forma negativa, perguntando aos Inquiridos “se tivesse possibilidade, mudaria de Instituição?”, pelo que, nos dados da tabela e gráfico que se seguem, a escala está invertida face ao anterior. A classificação 1, corresponde à satisfação plena, enquanto a classificação 7 mostrar total desagrado.

| Dimensões Continuidade | Valor dos GAPs | | | | |
|---------------------------|----------------|-------------|-----------|-----------|---------|
| | Tangibilidade | Fiabilidade | Prontidão | Confiança | Empatia |
| 1 | -0,24 | -0,05 | 0,08 | -0,10 | 0,22 |
| 2 | -0,98 | -0,57 | 0,00 | -0,37 | -0,24 |
| 3 | -1,13 | -0,60 | -0,19 | -0,88 | -1,15 |
| 4 | -0,62 | -0,64 | -0,32 | -0,60 | -0,70 |
| 5 | -0,88 | -0,30 | -0,13 | -0,25 | 0,00 |
| 6 | -0,50 | -0,40 | -0,25 | -0,75 | -6,60 |
| 7 | -4,00 | -1,00 | -2,50 | -3,25 | -4,20 |
| Instituição | -0,57 | -0,29 | -0,07 | -0,34 | -0,17 |

Tabela 41: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a continuidade na Instituição

De modo geral, os Inquiridos apresentam valores de GAPs inferiores às médias da Instituição, independentemente de afirmarem ou não a continuidade na Instituição face a possibilidade

de mudança. Apenas na classificação máxima, os inquiridos que não mudariam de Instituição, apresentam valores acima da média da Instituição para todas as dimensões em análise.

No que respeita à Tangibilidade, o valor mais elevado do GAP diz respeito aos Inquiridos que afirmam querer mudar de Instituição. No entanto, os valores dos GAPs encontram-se dispersos na escala de classificação, apresentando em valores positivos da escala valores de GAPs bastantes elevados.

No que respeita à Fiabilidade, apenas a pontuação máxima da escala apresenta valores superiores à média da Instituição, todos os outros se encontram abaixo. O valor mais elevado do GAP diz respeito ao nível mais baixo de classificação da escala, ou seja, os inquiridos que mudariam de Instituição.

Na dimensão Prontidão o valor mais elevado do GAP surge, mais uma vez, nos Inquiridos que mudariam de Instituição no caso de possibilidade. Nas duas pontuações mais elevadas, ou seja, os Inquiridos que não mudariam de Instituição, apresentam valores de GAPs positivos, isto é, para a análise por continuidade na frequência da Instituição as expectativas dos inquiridos são superadas.

Para a Confiança, o valor mais elevado de discrepância entre as percepções do serviço prestado e das expectativas criadas surge nos Inquiridos que mudariam de Instituição no caso de possibilidade. Para toda a escala de classificação dos valores dos GAPs são negativos. O valor inferior surge, como é de esperar, nos inquiridos que não mudariam de Instituição.

Na dimensão Empatia, nas duas pontuações mais baixas da escala surgem valores de GAPs bastante elevados, em contrapartida, o valor do GAP para a classificação máxima da escala assume valores positivos. A maioria dos valores dos GAPs para a escala é inferior à média da Instituição.

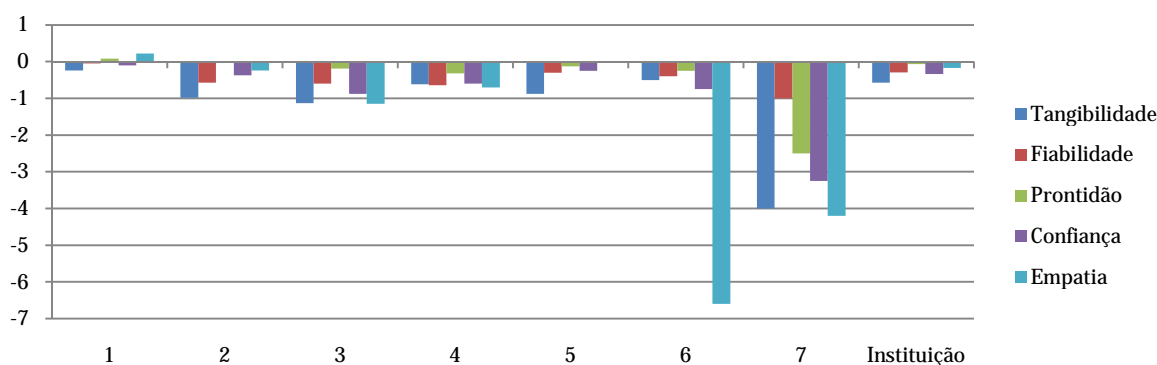


Gráfico 48: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a continuidade na Instituição

Através da análise do gráfico nota-se claramente que os Inquiridos que afirmam permanecer na Instituição caso surja oportunidade de mudança apresentam valores de GAPs bastante reduzidos e até mesmo positivos. No contrário, os inquiridos que afirmam mudar de Instituição no caso de possibilidade apresentam valores de GAPs bastante elevados.

Analisando a escala de classificação, tem-se que para os Inquiridos que afirmam mudar de Instituição, todos os valores apresentados estão bastante abaixo dos valores médios da Instituição. As dimensões que apresentam maior discrepância são a Tangibilidade e Empatia. Após estas duas, surge a Confiança e a Prontidão ainda com GAPs bastantes elevados, e por último surge a Fiabilidade já com valores próximos da média da Instituição.

Para o segundo nível da escala, neste caso a classificação 6, encontra-se um valor bastante elevado de discrepância para a dimensão Empatia. As restantes dimensões apresentam valores mais próximos entre si. No caso da dimensão Tangibilidade, o valor apresentado é superior à média da Instituição.

No caso da classificação 5, inquiridos que mudariam de Instituição, os valores dos GAPs encontram-se dentro da escala de valores da média da Instituição, não existindo grandes diferenças. É na Tangibilidade onde o valor do GAP é superior à média da Instituição. Na Fiabilidade e Prontidão os valores são próximos dos valores médios globais. Nas dimensões Confiança e Empatia o valor do GAP assume valores positivos.

Para o nível médio, nível 4, todos os valores são inferiores à média da Instituição. O GAP mais elevado é referente à Empatia e o inferior à Prontidão. As restantes três dimensões apresentam valores idênticos.

Na classificação 3, inquiridos que afirmam continuar na Instituição face a possibilidade de mudança surgem todos os valores inferiores à média da Instituição. Os valores mais baixos encontram-se na Empatia e Tangibilidade, seguido da Confiança e Fiabilidade, e por último, a Prontidão.

Nos Inquiridos que afirmam se manter na Instituição, nível de classificação 2, apenas a dimensão Prontidão apresenta o valor da discrepância entre as percepções e as expectativas positivo e superior à média da Instituição. Nas restantes quatro dimensões os valores são negativos. A maior discrepância surge na Tangibilidade, seguida da Fiabilidade, surgindo depois a Confiança e a Empatia.

Por fim, no nível máximo da escala, classificação 1, Inquiridos que não mudariam de Instituição, nas dimensões Prontidão e Empatia apresentam níveis de percepções superiores às expectativas. Nas dimensões Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança, apesar de os valores referentes aos GAPs serem negativos são superiores à média da Instituição.

Satisfação face à Recomendação da Instituição

A análise que se segue é referente aos valores dos GAPs obtidos para as cinco dimensões do modelo usado, tendo em conta as diferentes pontuações, de 1 a 7, atribuídas para a recomendação da Instituição a terceiros, quando solicitado.

Uma vez que não se obteve classificação para o nível 2 e 3, na tabela que se segue apenas são apresentados os dados relativos aos níveis da escala 1, 4, 5, 6 e 7.

| Dimensões Recomendação | Valor dos GAPs | | | | |
|---------------------------|----------------|-------------|-----------|-----------|---------|
| | Tangibilidade | Fiabilidade | Prontidão | Confiança | Empatia |
| 1 | -0,75 | --- | -1,50 | 0,00 | -0,60 |
| 4 | -4,00 | -1,00 | -2,50 | -3,25 | -4,20 |
| 5 | -1,11 | -0,51 | -0,46 | -1,16 | -0,66 |
| 6 | -1,00 | -0,61 | -0,41 | -0,33 | -0,77 |
| 7 | -0,23 | -0,11 | 0,16 | -0,17 | 0,24 |
| Instituição | -0,58 | -0,29 | -0,08 | -0,33 | -0,19 |

Tabela 42: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a recomendação da Instituição a terceiros

Foi pedido aos Inquiridos que indicassem qual a classificação que melhor se adequava ao facto de recomendarem a Instituição no caso de lhe ser solicitado. Apenas nas dimensões Prontidão e Empatia surgem níveis de percepção do servido prestado face às expectativas tendo em conta a recomendação da Instituição. Analisando os valores para as dimensões do modelo usado, tendo em conta as classificações atribuídas pelos Inquiridos tem-se que para a dimensão Tangibilidade, apenas no nível de classificação mais elevado, 7, o valor do GAP é superior à média da Instituição. Para todos os outros níveis os valores dos GAPs encontram-se abaixo da média da Instituição, o valor mais elevado surge nos Inquiridos que afirmaram recomendar a Instituição com classificação 4, primeiro patamar de classificação positivo, depois surgem os níveis de classificação 5 e 6, e depois o nível de classificação 1, Inquiridos que afirmam não recomendar a Instituição.

No que respeita à Fiabilidade no nível máximo da escala de classificação o valor do GAP é superior ao valor médio da Instituição, no entanto, nos outros níveis de classificação analisados tal não se verifica, sendo os valores dos GAPs inferiores à média da Instituição. A maior discrepância surge, mais uma vez, no nível 4. No caso da pontuação atribuída ser 1, não se obtêm valores de GAP, possivelmente por ausência de dados para tratamento.

Na dimensão Prontidão no nível de escala máxima o valor do GAP apresentado é positivo, o que significa que no caso dos Inquiridos que afirmar recomendar a Instituição quando solicitado para a dimensão Prontidão as expectativas criadas acerca da prestação do serviço são superadas. Para todos os outros casos, os valores de GAPs apresentados são inferiores à média da Instituição. O valor mais elevado do GAP surge, mais uma vez, na atribuição de classificação 4, surgindo depois o nível 1 (inquiridos que não recomendavam a Instituição).

No que refere à dimensão Confiança tem-se que para o nível de classificação de recomendação 1, o valor do GAP surge nulo, ou seja, no caso, o Inquirido apesar de não recomendar a Instituição afirma que no que respeita à dimensão Confiança do modelo, as suas expectativas são igualadas pelas percepções do serviço prestado. Nos níveis de classificação 4 e 5, os valores dos GAPs são superiores à média da Instituição. Para os níveis 6 e 7 de resposta o valor dos GAPs, apesar de ainda negativo, encontra-se acima da média da Instituição.

Na dimensão Empatia, apenas na classificação mais elevada os níveis médios das expectativas dos Inquiridos são superadas pelas percepções do serviço prestado. Para os restantes os valores dos GAPs encontram-se abaixo da média da Instituição. Mais uma vez, o valor do GAP mais elevado surge na classificação 4.

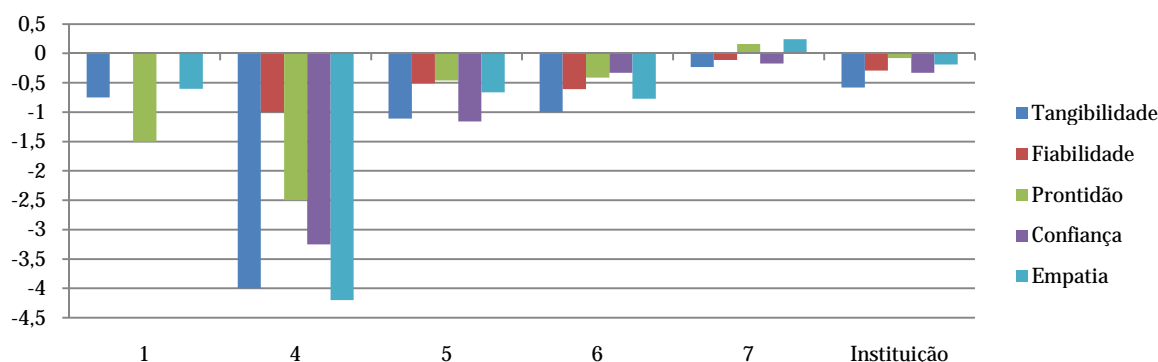


Gráfico 49: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a recomendação da Instituição a terceiros

Do gráfico anterior, verifica-se que os valores dos GAPs para os níveis de classificação 1 e 4 apresentam valores de GAPs superiores à média da Instituição. De salientar que nesta questão, apenas um inquirido classificou a recomendação como 1 e outro inquiridos como 4, pelo que a comparação do dados anteriores não é significativa para estes dois níveis. De qualquer modo, para estas duas classificações os valores dos GAPs são bastantes superiores à média da Instituição, e como se pode ver, o Inquirido que afirmou recomendar a Instituição

com nível 4, apresenta valores de discrepâncias entre as percepções e as expectativas superiores ao Inquirido que afirmou não recomendar a Instituição.

No nível de classificação 5, Inquiridos que afirmam recomendar a Instituição, os valores dos GAPs para as cinco dimensões do modelo são, também, superiores aos valores médios da Instituição. Os valores de GAP mais elevados surgem nas dimensões Tangibilidade e Confiança, seguido da Empatia.

Para o nível de classificação 6, as dimensões Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão e Empatia apresentam valores de GAPs inferiores à média. A exceção, é na dimensão Confiança onde o valor para este nível de classificação é igual ao valor médio da Instituição.

Por último, os Inquiridos que afirmam, sem dúvida que recomendariam a Instituição a terceiros apresentam valores de GAPs inferiores à média da Instituição para todas as dimensões, apresentando valor de GAP positivo para as dimensões Prontidão e Empatia.

4.3 – Colaboradores

Como já referido, o questionário dirigido à maioria dos Colaboradores encontrava-se dividido em duas partes. Uma primeira, e à semelhança do questionário dirigido aos Encarregados de Educação apresentava as questões referentes ao modelo SERVQUAL. De modo a ser possível estabelecer critérios de análise comparativa acerca do serviço prestado foi adicionada uma segunda parte, dirigida a todos os Colaboradores da Instituição, incluído serviços auxiliares da que pretendia recolher o grau de satisfação em relação à Instituição, tendo por base os questionários definidos pela Segurança Social, Anexo 1. No final do questionário foi colocada uma questão relativa à continuidade na Instituição face a uma nova oportunidade de empregabilidade, assim como a colocação de um espaço aberto de opinião, à semelhança dos questionários dirigidos aos Encarregados de Educação.

No que respeita ao total de Colaboradores envolvidos no processo de recolha de dados, obteve-se a participação de 29, o que representa uma taxa de resposta válida de 90,63%. De relembrar, que destes 29 questionários apenas cinco continham apenas esta segunda parte agora em análise, e os restantes 25 eram compostos por duas partes distintas, modelo SERVQUAL e Satisfação Pessoal.

4.3.1 – Satisfação Colaboradores

A segunda parte do questionário referente à Avaliação da Satisfação dos Colaboradores de uma IPSS obedece à escala estabelecida no modelo SERVQUAL, em que o número 1 corresponde a discordo totalmente e o número 7 a concordo totalmente com uma dada afirmação. Está dividida em 15 grupos num total por 57 questões.

Para uma análise inicial, são apresentados os dados para os quinze grupos definidos em termos globais. Isto é, são apresentados os dados médios para cada um dos grupos de resposta. Posteriormente cada grupo será analisado individualmente.

De notar que para esta análise, devido a dados em falta pontualmente numa questão não são considerados todos os questionários. Apenas são considerados para o cálculo desta média os questionários em que os Inquiridos responderam na totalidade ao número de questões de cada grupo.

Assim, na tabela que se segue, Tabela 43, são apresentados os grupos de questões analisados, o número de questões associadas a cada um deles, seguido do número de inquéritos tidos em conta para análise, o valor mínimo e máximo respondido por grupo e por fim, na última coluna a média de resposta obtida.

| Grupo de questões | Número de questões associados | N.º inquéritos válidos no conjunto de questões | Mínimo respondido (média) | Máximo respondido (média) | Média |
|------------------------------|-------------------------------|--|---------------------------|---------------------------|-------|
| Instalações | 3 | 28 | 3,67 | 7,00 | 6,24 |
| Autonomia | 6 | 26 | 3,83 | 7,00 | 5,74 |
| Compensação financeira | 4 | 19 | 1,00 | 7,00 | 4,18 |
| Benefícios | 6 | 24 | 4,17 | 7,00 | 5,99 |
| Desempenho funcional | 3 | 29 | 3,67 | 7,00 | 6,01 |
| Supervisão | 3 | 22 | 2,67 | 7,00 | 4,98 |
| Formação | 2 | 26 | 3,50 | 7,00 | 6,00 |
| Relações de trabalho interno | 9 | 22 | 4,11 | 7,00 | 6,01 |
| Relações externas | 2 | 24 | 2,00 | 7,00 | 6,10 |
| Política e estratégia | 4 | 26 | 2,50 | 7,00 | 5,88 |
| Mudança e inovação | 3 | 25 | 3,00 | 6,67 | 5,75 |
| Qualidade | 6 | 22 | 4,00 | 7,00 | 6,16 |
| Segurança | 2 | 27 | 4,00 | 7,00 | 6,70 |
| Alimentação | 1 | 28 | 4,00 | 7,00 | 6,54 |
| Global | 3 | 26 | 4,00 | 6,67 | 5,42 |
| Total de questões: | 57 | 24,93 | 3,34 | 6,96 | 5,85 |

Tabela 43: Quadro resumo dos dados globais relativos aos 15 grupos de questões usados para a avaliação da satisfação dos colaboradores

Como podemos verificar através da tabela, em apenas um grupo de questões, Desempenho funcional, foram tidos em conta todos os questionários. Isto significa que para os restantes grupos em todos os questionários faltava pelo menos um dado referente às diversas questões associadas. O grupo que apresenta menor número de questionários em consideração é do da compensação financeira. A média de questionários usados por grupo situa-se nos 24,93 questionários.

No que refere aos mínimos das respostas dadas pelos Colaboradores, podemos verificar que na Compensação financeira verifica-se o menor valor médio atribuído, conjuntamente, verificamos que é exactamente neste grupo que existe menor satisfação, pois, apresenta também o valor médio mais baixo de todos os grupos, 4,18. Se tivermos em conta a escala usada, com um intervalo de valores entre um e sete, concluímos facilmente que se encontra num nível médio de satisfação superior. Analisando a média das respostas dadas para cada

grupo verificamos que o segundo nível de satisfação mais baixo é referente à Supervisão, com 4,98, todos os restantes grupos se encontram com valor médio de satisfação acima de 5,00. De referir ainda que a média global das 57 questões se situa no 5,85, com especial relevância para os grupos com maior índice de satisfação: Segurança (6,70), Alimentação (6,54), Instalações (6,24) e ainda com pontuação acima 6, Qualidade (6,16), Relações Externas (6,10), Desempenho Funcional e Relações Internas de Trabalho (ambas com 6,01).

Análise de cada grupo de questões

De seguida são apresentadas as questões constituintes de cada um dos grupos de satisfação dos Colaboradores apresentados anteriormente.

- Instalações

O primeiro grupo de questões apresentadas é referente à satisfação com as Instalações da Instituição. Foi pedido aos colaboradores que respondessem a três questões. A pontuação de satisfação do grupo Instalações situa-se nos 6,24, o que numa escala máxima de 7 pontos é muito bom. De referir que na questão de satisfação global para com as instalações todos os Colaboradores responderam, tendo a média de respostas se situado nos 6,52, valor superior à media final.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|--|--------------------------|--------------------|
| 1 | De forma geral estou satisfeito com as instalações da Instituição. | 0 | 6,52 |
| 2 | Estou satisfeito com as condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos. | 1 | 6,18 |
| 3 | Existe conforto e bem-estar na Instituição (temperatura, limpeza, ...). | 0 | 6,03 |
| Total das 3 questões | | 1 | 6,24 |

Tabela 44: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Instalações

- Autonomia

O segundo grupo é referente à autonomia que o Colaborador tem para desempenhar as suas tarefas no dia-a-dia. Deste grupo para o cálculo da média global não foram tidos em consideração três inquéritos recolhidos por falta de resposta ao conjunto das 6 questões. Na

questão relativa aos meios necessários para desempenhar a função a que está adstrito todos os colaboradores responderam com uma média de satisfação de 5,86. O valor mais elevado diz respeito ao horário praticado pelos colaboradores com satisfação de 6,07. O valor mais baixo, 5,46, verifica-se no item referente à autonomia de planeamento, execução e avaliação do próprio trabalho. A média global situa-se nos 5,74.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| 4 | Tenho os meios necessários para desempenhar a minha função. | 0 | 5,86 |
| 5 | Participo no processo de decisão. As minhas opiniões são ouvidas. | 2 | 5,56 |
| 6 | Tenho possibilidade de participar na definição de actividades e dos objectivos a atingir. | 2 | 5,59 |
| 7 | Tenho autonomia para planear, executar e avaliar o meu próprio trabalho. | 1 | 5,46 |
| 8 | Estou satisfeito com o meu horário de trabalho. | 2 | 6,07 |
| 9 | Raramente me é solicitado desempenhar outras funções para além das que me estão atribuídas. | 2 | 5,67 |
| Total das 6 questões | | 3 | 5,74 |

Tabela 45: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Autonomia.

- Compensação financeira

O terceiro grupo diz respeito à compensação financeira pelos serviços prestados. Aqui verifica-se o menor nível de satisfação de todos os quinze grupos analisados, 4,18. É neste grupo ainda que se verifica o maior número de inquéritos não considerados para o cálculo global, do total dos 29 inquiridos apenas 19 foram tidos em conta. A questão que mais contribui para este facto é relativa ao nível de vencimentos prestados por instituições equiparadas sendo, também, a questão em que o nível de satisfação é menor, 3,53. Com 3,78 aparece a questão referente ao vencimento de acordo com as responsabilidades, com valores de satisfação um pouco superiores aparece a satisfação com os benefícios e regalias (4,48) e por fim com 4,96, a pontuação mais elevada deste grupo, a satisfação para com o vencimento face aos colegas em função similar.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| 10 | O meu vencimento está de acordo com as minhas responsabilidades. | 2 | 3,78 |
| 11 | O meu vencimento é justo face aos meus colegas em função similar. | 2 | 4,96 |
| 12 | Estou satisfeito com os benefícios e regalias que me são atribuídas. | 2 | 4,48 |
| 13 | Os vencimentos praticados nesta Instituição são iguais ou superiores aos praticados noutras Instituições similares. | 10 | 3,53 |
| Total das 4 questões | | 10 | 4,18 |

Tabela 46: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Compensação financeira

- Benefícios

O grupo de questões seguintes é referente aos benefícios que os Colaboradores sentem que advêm de fazer parte da constituição da Instituição. Para a análise global não foram considerados cinco inqueritos, traduzindo-se a satisfação em 5,99. O número de resposta às questões consideradas é mais elevado que o valor global, pois como podemos verificar o número máximo de resposta em falta em cada questão é três e no conjunto das questões é de 5. Com valores acima da média final aparece em primeiro o facto de a Instituição ser uma mais-valia para o meio no qual está inserida (6,52), seguida da satisfação de fazer parte da Instituição (6,39) e ainda com 6,04 o facto de os Colaboradores inquiridos se sentirem realizados profissionalmente. O valor mais baixo neste grupo com 5,33 é a satisfação com o reconhecimento do trabalho realizado apesar de com satisfação de 5,46 se encontrar a questão referente ao reconhecimento do trabalho desenvolvido.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| 14 | O meu trabalho é reconhecido. | 3 | 5,46 |
| 15 | Estou satisfeito(a) com o reconhecimento do meu trabalho. | 2 | 5,33 |
| 16 | Tenho possibilidade de me desenvolver profissionalmente. | 3 | 5,65 |
| 17 | A Instituição é uma mais-valia para o meio onde está inserida. | 0 | 6,52 |
| 18 | Gosto de fazer parte desta Instituição e para mim é prestigiante. | 1 | 6,39 |
| 19 | Nesta Instituição sinto-me realizado(a) profissionalmente. | 1 | 6,04 |
| Total das 6 questões | | 5 | 5,99 |

Tabela 47: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes aos Benefícios

- Desempenho funcional

No que respeita ao grupo de questões referentes ao desempenho funcional os vinte e nove inquiridos responderam ao conjunto de questões. O nível de satisfação geral é de 6,01 verificando-se com 6,21 a adequação dos objectivos aos Colaboradores e com a satisfação mais baixa, 5,66, a satisfação com a carga horária. O item referente à definição da função dentro da Instituição apresenta satisfação de 6,17.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| 20 | Está bem definida qual a minha função. | 0 | 6,17 |
| 21 | Estou satisfeito com a minha carga de trabalho. | 0 | 5,66 |
| 22 | Os objectivos definidos para mim são adequados e possíveis de alcançar. | 0 | 6,21 |
| Total das 3 questões | | 0 | 6,01 |

Tabela 48: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes ao desempenho funcional

- Supervisão

No que refere ao conjunto de questões referentes à supervisão, sete questionários não foram tidos em consideração, e representa um nível de satisfação de 4,98, o segundo valor mais baixo no total dos grupos de questões. Com todos os Colaboradores a responder e com nível de concordância nos 6,83 sabem quem é o seu responsável directo. O valor mais baixo, com apenas 3,88, é referente à regularidade da avaliação e transmissão dos resultados. Por fim, com 4,23 e com sete dados em falta surge a avaliação ao sistema de avaliação praticado. De salientar, que estes dois últimos dados são referentes ao sistema de avaliação e à monitorização e encontram-se abaixo da média global.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|--|--------------------------|--------------------|
| 23 | Sei quem é o meu responsável directo. | 0 | 6,83 |
| 24 | Sou sujeito(a) a avaliação e os resultados são-me transmitidos regularmente. | 3 | 3,88 |
| 25 | O sistema de avaliação praticado é justo. | 7 | 4,23 |
| Total das 3 questões | | 7 | 4,98 |

Tabela 49: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Supervisão

- Formação

A formação apresenta níveis elevados de satisfação, o valor global situa-se nos 6,00. Com 6,36 surge a adequação da formação à função desempenhada pelos colaboradores e com 5,65 a permissão de frequentar as acções de formação consideradas necessárias.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|--|--------------------------|--------------------|
| 26 | Tenho formação adequada para o correcto desempenho da minha função. | 1 | 6,36 |
| 27 | A Instituição permite-me frequentar as acções de formação que considero importantes. | 3 | 5,65 |
| Total das 2 questões | | 3 | 6,00 |

Tabela 50: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Formação

- Relações de Trabalho Interno

No que refere às relações de trabalho interno, foram colocadas nove questões. No total do grupo obteve-se um nível de satisfação de 6,01, não tendo sido para isso considerados sete inquéritos. A questão onde se verificou maior número de ausência de resposta diz respeito à não existência de conflitos entre colegas, com cinco dos inquiridos a não responder, e simultaneamente, com o nível médio de resposta mais baixo do grupo, 5,17. O segundo valor mais baixo do grupo, com 5,35 está associado à existência de envolvimento da direcção com os Colaboradores da Instituição. Ainda abaixo da média de resposta do grupo surge a existência de ajuda e cooperação entre colaboradores de diferentes áreas funcionais, o conhecimento do trabalho desenvolvido nas outras valências e a existência de cooperação entre colaboradores da mesma área funcional, com 5,48, 5,54 e 5,86, respectivamente. O valor mais elevado, com 6,75 diz respeito ao reconhecimento das capacidades do supervisor directo para as funções que este desempenha. Abaixo surgem as boas relações com todos os outros Colaboradores da Instituição (6,64), o apoio do Supervisor directo (6,43) e o estímulo ao trabalho de Equipa (6,11).

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| 28 | Tenho boas relações com todos os colaboradores. | 1 | 6,64 |
| 29 | O trabalho de equipa é estimulado. | 1 | 6,11 |
| 30 | Considero que não existem conflitos entre colegas. | 5 | 5,17 |
| 31 | Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas da mesma área funcional. | 1 | 5,86 |
| 32 | Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas de áreas funcionais distintas. | 2 | 5,48 |
| 33 | Tenho conhecimento do trabalho que é desenvolvido em todas as áreas da Instituição. | 3 | 5,54 |
| 34 | Sinto que conto com o apoio do meu superior directo. | 1 | 6,43 |
| 35 | Considero que o meu superior tem capacidades para o cargo que ocupa (definir, organizar, controlar, comunicar e promover o desenvolvimento pessoal e profissional). | 1 | 6,75 |
| 36 | Existe envolvimento da Direcção com os Colaboradores da Instituição. | 3 | 5,35 |
| Total das 9 questões | | 7 | 6,01 |

Tabela 51: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Relações de Trabalho Interno

- Relações Externas

As questões relacionadas com as relações externas dizem respeito à relação Colaborador - Encarregado de Educação, os Inquiridos. No total deste grupo a média das respostas situa-se nos 6,10, não tendo sido considerados cinco questionários. Se verificarmos a questão relativa à comunicação aos Encarregados de Educação das actividades desenvolvidas pelo Colaborador junto da Criança observamos a ausência de cinco respostas no total dos questionários, de lembrar que existem neste grupo de análise cinco questionários referentes aos Colaboradores afectos aos serviços auxiliares e estes não lidam directamente com os Encarregados de Educação dos Utentes da Instituição. A média de resposta obtida para esta questão foi de 5,71. A outra questão colocada neste grupo é referente a forma como os Encarregados de Educação tratam os Colaboradores, a média do nível de satisfação situa-se nos 6,54.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| 37 | Sou bem tratado pelos Encarregados de Educação. | 3 | 6,54 |
| 38 | De forma geral, informo os Encarregados de Educação das actividades que desenvolvo com os seus Educandos. | 5 | 5,71 |
| Total das 2 questões | | 5 | 6,10 |

Tabela 52: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Relações Externas

- Política e Estratégia

Neste grupo foram apresentadas quatro questões, no total obteve-se uma média de satisfação de 5,88. O nível mais elevado de satisfação é referente à contribuição de cada Colaborador para a concretização dos objectivos da Instituição, com 6,43. De seguida com 5,85 surge o conhecimento do plano de actividades da Instituição por parte dos colaboradores, com 5,73 o conhecimento da política, estratégia e objectivos e por fim, com 5,58 o conhecimento do ponto de concretização do plano de actividades.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| 39 | Conheço a política, estratégia, e os objectivos da Instituição. | 3 | 5,73 |
| 40 | Conheço o plano de actividades. | 2 | 5,85 |
| 41 | Conheço o ponto de concretização do plano de actividades. | 3 | 5,58 |
| 42 | Sinto que contribuo para a concretização dos objectivos da Instituição. | 1 | 6,43 |
| Total das 4 questões | | 3 | 5,88 |

Tabela 53: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Política e Estratégia da Instituição

- Mudança e Inovação

A média da satisfação no que respeita à Mudança e Inovação situa-se nos 5,75. O valor mais baixo, 5,20, é referente à estimulação e aceitação das opiniões dos Colaboradores. De seguida surge a consideração da opinião dos colaboradores para a melhoria dos serviços prestados, com 5,73 e por último, com 6,32, o reconhecimento da aposta na inovação e constante melhoria por parte da Instituição.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|--|--------------------------|--------------------|
| 43 | A minha opinião é tida em conta para a melhoria dos serviços prestados pela Instituição. | 3 | 5,73 |
| 44 | As opiniões dos Colaboradores são estimuladas pela Instituição e todas são bem aceites. | 4 | 5,20 |
| 45 | Sinto que a Instituição é inovadora e tenta estar em permanente melhoria. | 1 | 6,32 |
| Total das 3 questões | | 4 | 5,75 |

Tabela 54: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Mudança e Inovação

- Qualidade

No grupo de questões referentes à Qualidade foram colocadas seis questões. No total não foram considerados sete questionários obtendo-se uma média de 6,16. Nas seis questões duas apresentam média de satisfação inferior à média global, a primeira, com 5,33 o conhecimento da política e objectivos definidos pela qualidade para a Instituição, a segunda, com 5,50, a consciência e o reconhecimento das necessidades dos Utentes. De seguida, e com 6,32 surge a questão referente ao nível de qualidade dos serviços prestado pela Instituição. Os valores mais elevados de nível de satisfação, 6,35, 6,39 e 6,46 são referentes a: consideração das opiniões os Utentes/Encarregados de Educação, prioridade da Instituição em satisfazer os Utentes/ Encarregados de Educação e o tratamento das reclamações, respectivamente.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------|
| 46 | Conheço a Política e os Objectivos de Qualidade da Instituição. | 2 | 5,33 |
| 47 | Tenho consciência e conhecimento das necessidades dos Utentes. | 3 | 5,50 |
| 48 | O grau de satisfação dos Utentes/Encarregados de Educação é uma das maiores prioridades da Instituição. | 1 | 6,39 |
| 49 | As opiniões dos Encarregados de Educação são consideradas e avaliadas. | 3 | 6,35 |
| 50 | As reclamações são tratadas. | 5 | 6,46 |
| 51 | O nível de qualidade dos serviços prestados é elevado. | 4 | 6,32 |
| Total das 6 questões | | 7 | 6,16 |

Tabela 55: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Qualidade

- Segurança

As questões colocadas relativas à segurança são referentes à continuidade no posto de trabalho. Foram colocadas apenas duas questões, obtendo-se uma média de satisfação total de 6,70. A primeira questão colocada diz respeito à continuidade de trabalho na Instituição, com um nível médio de satisfação de 6,74. A segunda questão aborda as perspectivas de futuro da Instituição, obtendo-se um nível de 6,64.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|--|--------------------------|--------------------|
| 52 | Sinto que posso continuar a trabalhar neste local, se assim o desejar. | 2 | 6,74 |
| 53 | Considero a Instituição sólida e com perspectivas de futuro. | 1 | 6,64 |
| Total das 2 questões | | 2 | 6,70 |

Tabela 56: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Segurança

- Alimentação

No que respeita à alimentação foi colocada apenas uma questão. Obteve-se uma média de satisfação de 6,54 para a adequação do fornecimento de refeições. A esta questão apenas um colaborado não respondeu.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------|---|--------------------------|--------------------|
| 54 | O fornecimento de refeições é adequado. | 1 | 6,54 |

Tabela 57: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Alimentação

- Global

Por fim, foram colocadas três questões globais, abrangendo pontos cruciais para o entendimento dos níveis de satisfação. A primeira questão colocada é referente à satisfação para com a Instituição tendo em conta todos os aspectos atrás mencionados, a média de satisfação foi de 6,43. Quando inquiridos, os Colaboradores afirmaram recomendar a um amigo/a a Instituição para trabalhar, com 622. No entanto, a média global a este grupo de questões situa-se nos 5,42. Este valor, mais baixo face aos valores apresentados anteriormente deve-se em grande parte à questão relativa ao grau de expectativas actuais em função das perspectivas de à um ano atrás. A questão colocada foi se “o grau de expectativas que tinha há um ano atrás era mais elevado”, com três dados em falta, o valor da média das respostas foi de 3,46. Isto significa que os Colaboradores não consideram que actualmente o seu grau de expectativas seja mais elevado face ao ano anterior, pois, com a inversão da escala de resposta esta situa-se também no espectro negativo, 3,54.

| Questões | | Número de dados em falta | Média de respostas |
|----------------------|--|--------------------------|--------------------|
| 55 | Considerando todos os aspectos estou satisfeito(a) com a Instituição. | 1 | 6,43 |
| 56 | O grau de expectativas que tinha à um ano atrás era mais elevado. | 3 | 3,46 |
| 57 | Recomendaria a um amigo(a) que viesse trabalhar para esta Instituição? | 2 | 6,22 |
| Total das 3 questões | | 3 | 5,42 |

Tabela 58: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes a satisfação global

Continuidade do Colaborador na Instituição

Na parte final do questionário os Colaboradores foram inquiridos relativamente à continuidade na Instituição. Foram apresentadas cinco opções de resposta à questão "Sairia desta Instituição no caso de,": Ir ganhar mais dinheiro, Mudar de profissão, Ter menor carga de trabalho, Razão que assim o obrigasse e por fim outro motivo.

Do total dos 29 inquiridos apenas um não respondeu de forma válida a esta questão, pelo que, a taxa de resposta válida se situa nos 96,6%. A principal razão apontada para a mudança de local de trabalho foi "razão que o obrigasse" 42,9% de resposta válidas (12 casos), a segunda razão mais apontada foi "ir ganhar mais dinheiro" com 35,7% (10 casos). A terceira razão apontada é o facto de poder mudar de profissão, com 10,7% de respostas (3 casos), seguidamente aparece menor carga de trabalho, com 7,1% (2casos) e por último, outra opção que representa 3,6% de resposta (1 caso).

| Razão para abandono da Instituição | | Frequência Absoluta | Frequência Relativa (%) |
|------------------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|
| Válidos | Ir ganhar mais dinheiro | 10 | 34,5 |
| | Mudar de Profissão | 3 | 10,3 |
| | Menor carga de trabalho | 2 | 6,9 |
| | Razão que o obrigasse | 12 | 41,4 |
| | Outra razão | 1 | 3,4 |
| | Total | 28 | 96,6 |
| Inválidos | | 1 | 3,4 |
| Total | | 29 | 100% |

Tabela 59: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes continuidade do colaborador na Instituição

Satisfação dos Colaboradores pelas diferentes Salas

De seguida são apresentados os dados referentes à satisfação dos Colaboradores da Instituição nos quinze grupos de questões pelas diferentes salas da Instituição. Os gráficos relativos aos dados a seguir apresentados podem ser consultados nas páginas 97.

| Salas/grupos de questões | 4/9 Meses | 9/15 Meses | 12/24 Meses | 24/36 Meses | Sala Mista | 3 Anos | 4 Anos | 5 Anos | CATL1 | CATL2 | Média da Instituição |
|------------------------------|-----------|------------|-------------|-------------|------------|--------|--------|--------|-------|-------|----------------------|
| Instalações | 7,00 | 6,00 | 6,67 | 6,17 | 6,67 | 5,67 | 5,67 | 6,33 | 7,00 | 5,33 | 6,25 |
| Autonomia | 6,25 | 4,92 | 5,83 | 5,67 | 6,50 | 5,67 | 5,58 | 5,58 | 6,67 | 4,50 | 5,17 |
| Compensação financeira | 4,62 | 2,12 | 2,75 | 6,75 | 5,12 | 3,67 | 4,25 | 5,00 | — | 3,00 | 4,14 |
| Benefícios | 5,83 | 5,58 | 6,28 | 6,67 | 5,92 | 5,28 | 5,58 | 5,92 | 7,00 | 5,58 | 5,96 |
| Desempenho funcional | 6,17 | 5,67 | 6,22 | 6,50 | 7,00 | 5,00 | 6,00 | 6,83 | 6,83 | 4,67 | 6,09 |
| Supervisão | 5,50 | 2,83 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 5,83 | 7,00 | 4,33 | 6,67 | 2,67 | 4,58 |
| Formação | 6,75 | 4,50 | 5,50 | 7,00 | 6,50 | 5,67 | 6,50 | 5,75 | 7,00 | 5,25 | 6,04 |
| Relações de trabalho interno | 5,78 | — | 6,06 | 6,44 | 6,00 | 6,50 | 6,11 | 5,83 | 6,56 | 5,78 | 6,12 |
| Relações externas | 6,75 | 6,00 | 6,00 | 6,00 | 6,75 | 5,33 | 6,75 | 6,25 | 7,00 | 5,75 | 6,26 |
| Política e estratégia | 6,25 | 4,5 | 6,12 | 6,62 | 6,87 | 5,42 | 7,00 | 5,50 | 7,00 | 5,37 | 6,06 |
| Mudança e inovação | 6,00 | 6,33 | 5,50 | 5,67 | 5,83 | 5,67 | 6,33 | 5,50 | 6,67 | 4,83 | 5,83 |
| Qualidade | 6,42 | 5,17 | 6,67 | 7,00 | 6,42 | 5,72 | 6,33 | 5,50 | 6,50 | 6,83 | 6,26 |
| Segurança | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 6,50 | 5,83 | 7,00 | 7,00 | 6,50 | 6,00 | 6,68 |
| Alimentação | 7,00 | 7,00 | 6,00 | 6,50 | 6,00 | 6,00 | 7,00 | 7,00 | 6,00 | 6,00 | 6,45 |
| Global | 5,17 | 6,00 | 5,67 | 4,67 | 5,33 | 5,11 | 5,50 | 5,50 | 5,33 | 6,33 | 5,46 |
| Média por sala | 6,17 | 5,26 | 5,68 | 6,24 | 6,03 | 5,49 | 6,17 | 5,85 | 6,62 | 5,19 | --- |

Tabela 60: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos aos diferentes grupos de questões por respectiva sala

Tendo em conta os dados da tabela anterior temos que para o primeiro grupo de questões, relativos às Instalações, para as Salas 4/9 Meses, 12/24 Meses, Sala Mista, Sala dos 5 Anos, CATL 1 e CATL 2 os valores médios da Satisfação dos Colaboradores são superiores à média global da Instituição. O valor mais baixo do nível de satisfação dos colaboradores para com as Instalações surge no CATL2.

No caso do grupo de questões referentes à Autonomia, apenas na Sala dos 9/15 Meses e no CATL2 os valores são inferiores à média global, para todas as outras salas a o valor médio da satisfação é superior.

Na Compensação Financeira, não se obteve valores para a Sala CATL 1. Da totalidade das dez salas, cinco apresentam valores de satisfação com este item superiores à média. São elas, Sala dos 4/9 Meses, Sala dos 24/36 Meses, Sala Mista, Sala dos 4 Anos e Sala dos 5 Anos. O valor mais elevado surge na sala dos 24/36 Meses. A sala dos 9/15 Meses, 12/24 Meses, Sala dos 3 Anos e CATL 2 apresentam valores inferiores à média global.

Relativamente aos Benefícios apenas três salas apresentam valores superiores à média da Instituição, Sala dos 12/24 Meses, 24/36 Meses e CATL 1. Nas restantes todos os valores se encontram abaixo. O valor mais elevado de satisfação dos Colaboradores surge no CATL 1, e o mais baixo na Sala dos 3 Anos.

No Desempenho Funcional seis salas apresentam valores superiores à média da Instituição, Sala 4/9 Meses, 12/24 Meses, 24/36 Meses, Sala Mista, Sala dos 5 Anos e CATL 1. O valor mais elevado de satisfação surge na sala na Sala Mista, e o mais baixo no CATL2.

Na Supervisão metade das salas da Instituição apresentam valores superiores à média. São elas, Sala dos 4/9 Meses, 24/36 Meses, Sala dos 3 Anos, Sala dos 4 Anos e CATL1. O valor mais elevado surge na Sala dos 4 Anos e mais baixo no CATL2.

No que respeita à Formação nas Salas 4/9 Meses, 24/36 Meses, Sala Mista, Sala dos 4 Anos e CATL1 os valores médios de satisfação são superiores à média da Instituição, para as restantes salas os valores são inferiores. O valor mais elevado surge na sala dos 24/36 Meses e no CATL1, apresentado o valor máximo da escala. O valor de satisfação inferior encontra-se na sala dos 9/15 Meses.

A nível das Relações de Trabalho Interno, para a sala dos 9/15 Meses não se obteve dados para a análise. Nas Salas 24/36 Meses, Sala dos 3 Anos e CATL 1 os valores médios de satisfação superiores aos valores encontrados para a Instituição. O valor mais elevado é no CATL1, e os mais baixos na Sala dos 4/9 Meses e CATL2.

Nas Relações Externas em quatro salas encontram-se valores superiores à média da Instituição, Sala dos 4/9 Meses, Sala Mista, Sala dos 4 Anos e CATL1. O valor de satisfação mais elevado surge no CATL1 o mais baixo na Sala dos 3 Anos.

Na Política e Estratégia da Instituição, para as Salas 4/9 Meses, 12/24 Meses, 24/36 Meses, Sala Mista, Sala dos 4 Anos e CATL 1 o valor médio de satisfação dos Colaboradores encontra-se acima da média da Instituição. Os valores mais elevados surgem, no CATL 1 e na Sala dos 4 Anos, o mais baixo na Sala dos 9/15 Meses.

No que respeita à Mudança e Inovação na Instituição surgem quatro salas com valores superiores à média da Instituição, Sala dos 4/9 Meses, Sala dos 9/15 Meses, Sala dos 4 Anos e CATL1. Na sala Mista o valor igual a média da Instituição. O nível de satisfação mais elevado surge no CATL1, enquanto o mais baixo surge no CATL2.

A nível da Qualidade, para sete salas da Instituição o nível de satisfação é superior à média da Instituição. Os valores abaixo da média global encontram-se na Sala dos 9/15 Meses, Sala dos 3 Anos, e Sala dos 5 Anos. O valor mais elevado surge na Sala dos 24/36 Meses e o mais baixo na Sala dos 9/15 Meses.

No que refere às questões de Segurança, obteve-se para seis das dez salas o nível máximo da escala, Sala dos 4/9 Meses, Sala dos 9/15 Meses, Sala dos 12/24 Meses, Sala dos 24/36 Meses, Sala dos 4 Anos e Sala dos 5 Anos. As restantes quatro salas apresentam valores inferiores à média da Instituição, sendo que o valor mais baixo surge na Sala dos 3 Anos.

Na Alimentação metade das salas apresentam valores superiores à média da Instituição. A Sala dos 4/9 Meses, a Sala dos 9/15 Meses, Sala dos 4 Anos e a Sala dos 5 Anos apresentam a satisfação no nível máximo da escala. A Sala dos 24/36 Meses também apresenta valores superiores à média. As restantes Salas, Sala dos 12/24 Meses, Sala Mista, Sala dos 3 Anos, CATL 1 e CATL 2, apresentam todas o mesmo valor de satisfação.

Na questão de Avaliação Global cinco das dez salas apresentam valores superiores à média, Sala dos 9/15 Meses, Sala dos 12/24 Meses, Sala dos 4 Anos, Sala dos 5 Anos e CATL2. Curiosamente, uma vez que esta sala apresentou sempre valores inferiores à média da Instituição com excepção das questões relacionadas com a Qualidade, é a Sala do CATL2 que apresenta maior Satisfação Global. O nível de satisfação mais baixo surge na Sala dos 24/36 Meses.

Numa análise por salas temos que para a Sala dos 4/9 Meses, em doze dos quinze grupos de questões os valores de satisfação médios dos Colaboradores são superiores à média da Instituição. As excepções são referentes aos Benefícios e às Relações de Trabalho Interno. O valor mais baixo surge na Avaliação Global.

Na Sala dos 9/15 Meses em cinco dimensões a satisfação apresenta valores superiores aos da Instituição, na Mudança e Inovação, na Segurança, na Alimentação e na Avaliação Global. O grupo de questões que apresenta menor satisfação é o da Compensação Financeira.

Na sala seguinte, 12/24 Meses, em oito dos quinze grupos de questões são apresentados valores superiores à média. As questões que apresentam valores inferiores são: a Compensação Financeira, a Supervisão, a Formação, as Relações de Trabalho Interno, e a Mudança e Inovação. Para esta sala o valor inferior de satisfação é referente ao grupo de questões da Compensação Financeira.

A sala dos 24/36 Meses apresenta apenas três valores inferiores à média da Instituição, nas Relações Externas, na Mudança e na Inovação, e contrariamente ao que seria de esperar, na Avaliação Global. O valor mais baixo surge na Avaliação Global.

Na Sala Mista, nos grupos de questões referentes aos Benefícios, à Supervisão, às Relações de Trabalho Internas, à Mudança e Inovação, à Segurança, à Alimentação e Avaliação Global os valores de satisfação encontram-se abaixo da média da Instituição. O valor mais baixo surge na Supervisão.

No que respeita à Sala dos 3 Anos, à excepção dos grupos de questões referentes à Autonomia, aos Benefícios, à Supervisão e às Relações de Trabalho Interno, os valores médios encontram-se abaixo dos níveis de satisfação na globalidade da Instituição. O valor mais baixo surge na Compensação Financeira.

Na sala dos 4 Anos em onze dos quinze grupos de questões os níveis de Satisfação dos Colaboradores superam a média da Instituição. As salas nas quais os níveis de satisfação ficam aquém da média da Instituição são: as Instalações, os Benefícios, o Desempenho Funcional e as Relações de Trabalho Interno. O valor mais baixo surge na Compensação Financeira.

Na Sala dos 5 Anos em sete salas os valores indicados são superiores à média da Instituição. Os grupos de questões que não superam a média global são: os Benefícios, a Supervisão, a Formação, as Relações de Trabalho Interno, às Relações Externas, a Mudança e Inovação e a Qualidade. O valor mais baixo de satisfação surge na Supervisão.

No CATL 1, em apenas quatro dos quinze grupos de questões apresentam valores inferiores à média, na Segurança, na Alimentação e na Avaliação Global, na Compensação Financeira não se obteve valores. Apesar de nesta sala na maioria dos grupos de questões os valores de satisfação dos Colaboradores serem superiores à média da Instituição, o valor mais baixo de satisfação surge na avaliação da Satisfação Global.

O CATL2 apenas apresenta valores superiores à média da Instituição em dois grupos de questões, na Qualidade e na Avaliação Global. O valor da avaliação global é o valor mais elevado de todas as salas, e no entanto, é a sala que apresenta menor número de grupos de questões com média superior aos níveis globais. O valor mais baixo surge na Supervisão.

De seguida são apresentados os gráficos relativos à informação atrás exposta.

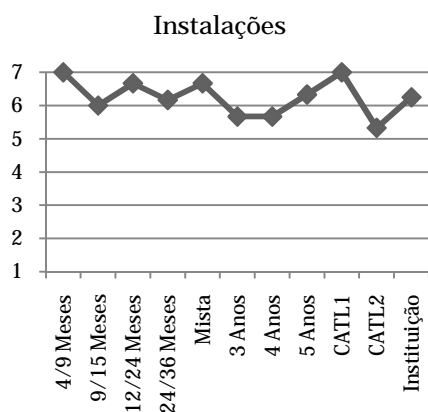


Gráfico 50: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Instalações

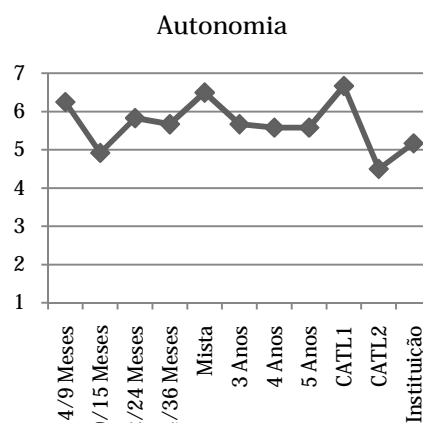


Gráfico 51: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Instalações

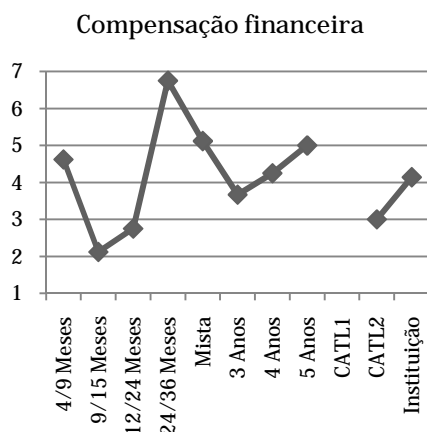


Gráfico 52: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Compensação Financeira

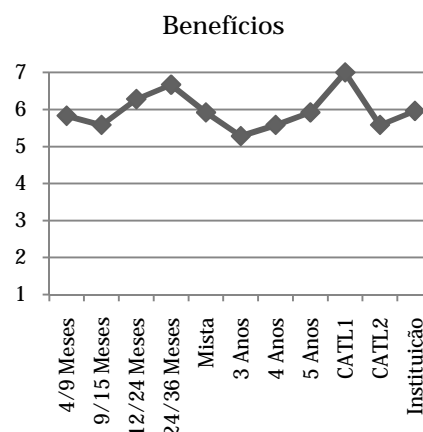


Gráfico 53: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Compensação Financeira

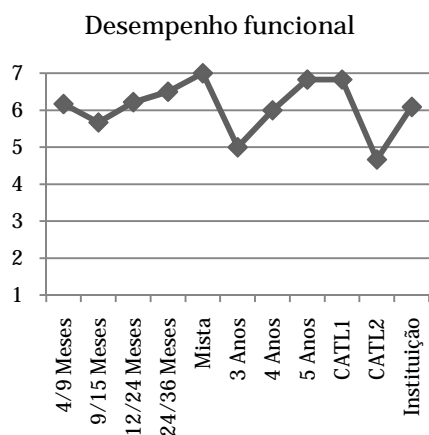


Gráfico 54: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes ao Desempenho Funcional

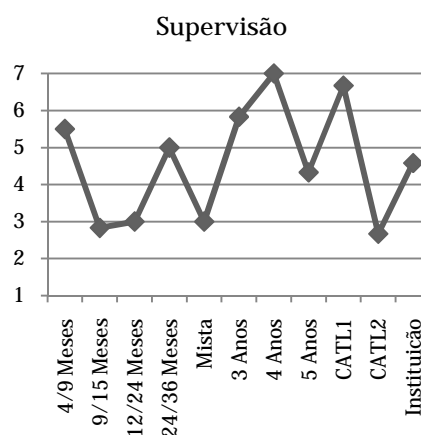


Gráfico 55: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Supervisão

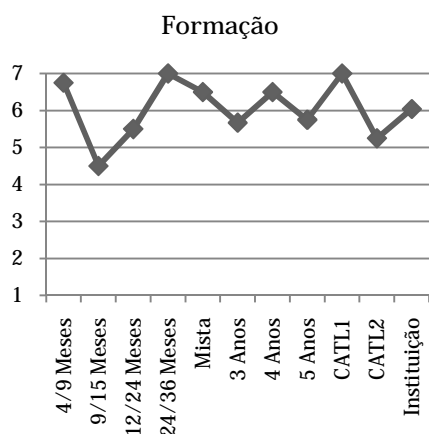


Gráfico 56: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Formação

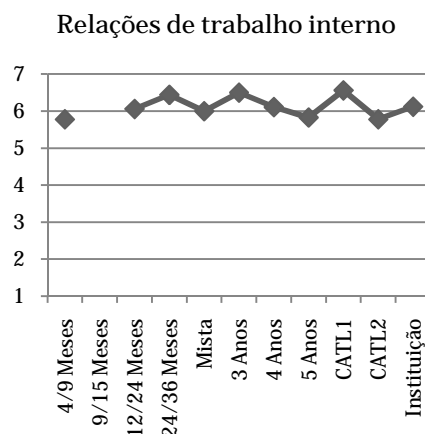


Gráfico 57: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às Relações de trabalho interno

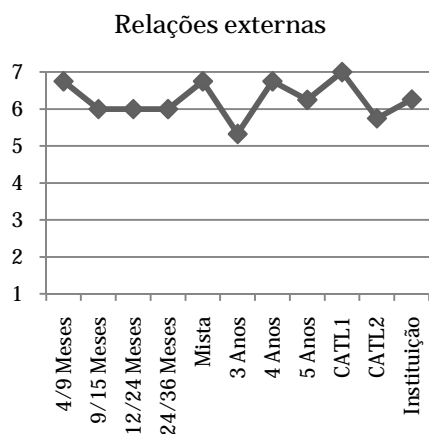


Gráfico 58: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes às relações externas

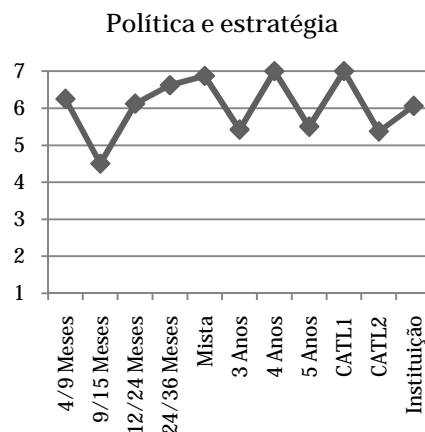


Gráfico 59: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Política e Estratégia da Instituição

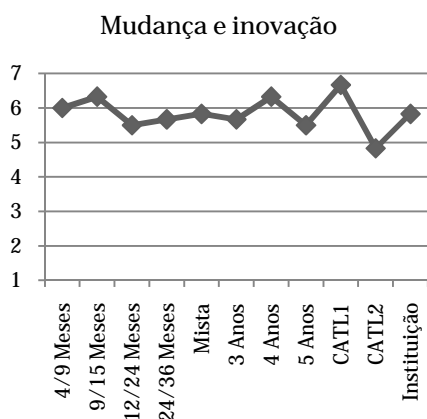


Gráfico 60: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Mudança e Inovação

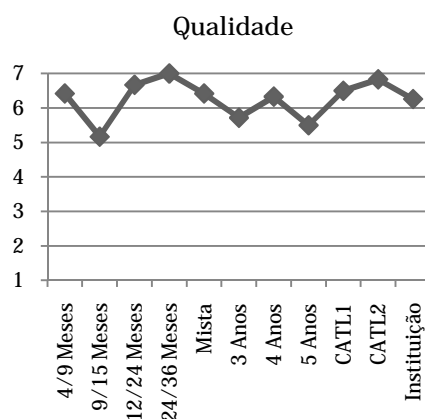


Gráfico 61: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Qualidade

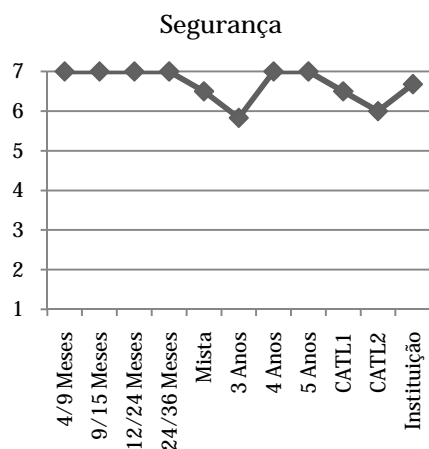


Gráfico 62: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Segurança

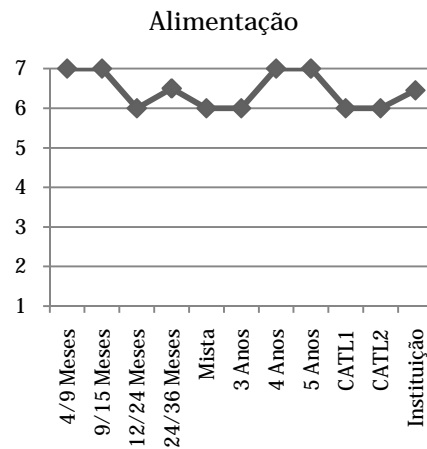


Gráfico 63: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Alimentação

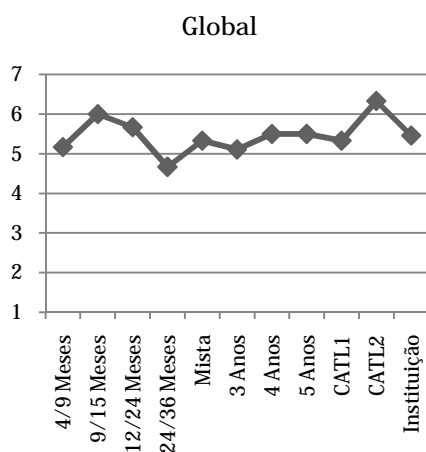


Gráfico 64: Representação dos dados de satisfação dos colaboradores relativos ao grupo de questões referentes à Satisfação Global

4.3.2 – SERVQUAL Colaboradores

Nesta parte do documento são apresentados os dados relativos à aplicação do modelo SERVQUAL nos Colaboradores da Instituição. De forma similar à apresentação referente aos Inquiridos primeiro é apresentada a validação do modelo e depois a análise dos dados recolhidos.

Validação do modelo

Para a validação do modelo é usada a análise factorial, à semelhança do atrás exposto. Neste caso, também se opta por apresentar os dados relativos ao método de rotação Equamax, com normalização Kaiser, sem definição do número de factores. Com a apresentação dos cinco factores sobre os quais pretende-se retirar ilações justifica-se 69,69% da variabilidade dos dados.

Os dados que a seguir se seguem são referentes aos loadings desta análise e apenas os valores superiores a 0,25 constam da tabela, isto é, são considerados nesta análise.

| Análise Factorial com Rotação Equamax e normalização Kaiser | | | | | | |
|---|----|-------|-------|-------|-------|------|
| Factores Itens | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tangibilidade | 1 | 0,69 | | | 0,36 | |
| | 2 | 0,83 | | | -0,31 | |
| | 3 | | | | -0,96 | |
| | 4 | | | | | |
| Fiabilidade | 5 | 0,28 | | | 0,68 | 0,32 |
| | 6 | | 0,26 | 0,64 | -0,30 | |
| | 7 | | | | | 0,90 |
| | 8 | | | | | |
| | 9 | | | | | |
| Prontidão | 10 | | -0,49 | | 0,41 | 0,53 |
| | 11 | | | | | |
| | 12 | | | 0,84 | 0,35 | |
| | 13 | -0,34 | | 0,33 | 0,47 | 0,37 |
| Confiança | 14 | 0,58 | 0,27 | -0,64 | | |
| | 15 | 0,90 | | | | |
| | 16 | | | | | |
| | 17 | | | -0,70 | -0,39 | |
| Empatia | 18 | | | | | 0,84 |
| | 19 | | 0,76 | -0,32 | -0,25 | 0,25 |
| | 20 | | 0,96 | | | |
| | 21 | | 0,92 | | | |
| | 22 | -0,71 | -0,40 | 0,29 | | |
| Eigenvalue | | 4,71 | 3,37 | 2,78 | 2,46 | 2,01 |
| Variance Extracted % | | 21,42 | 15,32 | 12,64 | 11,19 | 9,12 |

Tabela 61: Apresentação do resultado da Análise Factorial para o valor dos GAPs dos Colaboradores, loading superiores a 0,25

No que respeita à adequabilidade da escala do modelo SERVQUAL à realidade das IPSS verifica-se uma melhor definição dos factores na dimensão referente à Empatia. Nas restantes tal não acontece, encontrando-se uma pior representação dos factores na dimensão Fiabilidade e Prontidão.

Tendo em conta os resultados obtidos através da análise factorial, pode-se concluir que a definição das cinco dimensões não deverá ser a mais correcta pois a estrutura usada não explica os factores pretendidos para avaliação da qualidade do serviço prestado. Assim, os dados referentes ao modelo SERVQUAL serão analisados recorrendo a ponderação simples da estrutura de 22 itens.

Dados SERVQUAL Colaboradores

A análise que se segue é referente ao Modelo SERVQUAL para os Colaboradores da Instituição. De forma similar à análise feita para os Inquiridos são analisados primeiro os dados globais da Instituição, médias das expectativas e das percepções para as cinco dimensões do modelo, o valor da discrepância entre elas e ainda o valor de prova (resultante do teste t-Student para a análise da hipótese de igualdade das médias de resposta com nível de significância de 5%). Após esta primeira análise são comparados os níveis de expectativas e de percepções do modelo para as diferentes salas da Instituição.

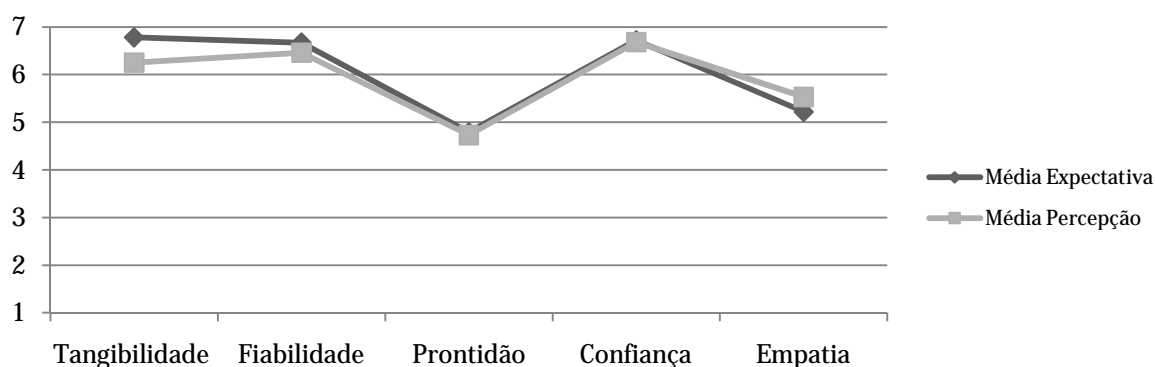


Gráfico 65: representação da média das expectativas e das percepções dos colaboradores da Instituição para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Do gráfico anterior, conclui-se que as dimensões apontadas pelos Colaboradores como de maior importância se depreendem com a Tangibilidade, Fiabilidade e a Confiança. As dimensões Empatia e Prontidão surgem depois. No que respeita ao nível médio das

percepções dos Colaboradores em relação ao serviço prestado este apenas supera as expectativas na dimensão Empatia.

| Dimensões | Expectativa | Percepção | (E-P) | (P) |
|-----------------------------|-------------|-----------|-------|-------|
| Tangibilidade (1,2,3,4) | 6,78 | 6,25 | -0,53 | 0,004 |
| Fiabilidade (5,6,7,8,9) | 6,67 | 6,46 | -0,21 | 0,043 |
| Prontidão (10,11,12,13) | 4,79 | 4,73 | -0,06 | 0,857 |
| Confiança (14,15,16,17) | 6,72 | 6,68 | -0,04 | 0,737 |
| Empatia (18,19,20,21,22) | 5,22 | 5,53 | 0,31 | 0,337 |

Tabela 62: representação das expectativas e percepções dos Colaboradores para as dimensões do modelo SERVQUAL, respectivo GAP e valor de prova.

A dimensão à qual os Colaboradores atribuem maior nível de expectativa é a Tangibilidade, seguida da Confiança e da Fiabilidade, apresentando valores elevados. Com valores mais baixos surge depois a Empatia e por último a Prontidão. Apenas na dimensão da Empatia o nível médio das percepções dos Colaboradores supera as suas expectativas, o que se comprova com o valor do GAP positivo. Nas restantes dimensões o valor das percepções do serviço prestado pela Instituição fica aquém das expectativas criadas. A maior discrepância surge na dimensão Tangibilidade, dimensão apontada como de “maior importância”, seguido da Fiabilidade. Com valores muito inferiores aos dois anteriores surge a discrepância na dimensão da Confiança e na Prontidão. No que respeita a diferenças significativas nas médias de respostas entre expectativas e percepções dos Colaboradores pode-se afirmar que na Tangibilidade e na Fiabilidade existem diferenças significativas ao nível da média das respostas, nas outras três dimensões, Prontidão, Confiança e Empatia tal não se verifica.

Na tabela que se segue, Tabela 63, são apresentados os valores das Expectativas e Percepções dos Colaboradores da Instituição relativas ao nível de serviço. É apresentado também o valor do GAP e ainda o valor de prova, que permite assinalar a existência de diferenças significativas na média de respostas dos Colaboradores para cada uma das questões.

| Dimensões e itens | | | Expectativa | Percepção | P-E | Valor de Prova |
|-------------------|----|--|-------------|-----------|-------|----------------|
| Tangibilidade | 1 | Atractividade das instalações | 6,75 | 6,21 | -0,54 | 0,03 |
| | 2 | Adequação dos materiais, equipamentos e meios de transporte | 6,91 | 6,22 | -0,69 | 0,00 |
| | 3 | Indumentária dos colaboradores | 6,52 | 5,96 | -0,56 | 0,08 |
| | 4 | Adequação das instalações às necessidades | 6,79 | 6,33 | -0,46 | 0,03 |
| Fiabilidade | 5 | Cumprimento das actividades planeadas | 6,21 | 6,33 | 0,12 | 0,45 |
| | 6 | Empenho da instituição na resolução de problemas | 6,68 | 6,55 | -0,13 | 0,42 |
| | 7 | Confiança na instituição | 6,74 | 6,74 | 0,00 | 1,00 |
| | 8 | Divulgação do motivo de não cumprimento de uma actividade planeada | 6,30 | 5,74 | -0,56 | 0,04 |
| | 9 | Divulgação e cumprimento dos horários de funcionamento | 6,96 | 6,42 | -0,54 | 0,00 |
| Prontidão | 10 | Compressão da instituição no caso de incumprimento dos horários | 5,67 | 6,00 | 0,33 | 0,07 |
| | 11 | Prontidão de resposta | 5,04 | 4,88 | -0,16 | 0,77 |
| | 12 | Clarificação da pessoa a quem pedir informações | 5,50 | 5,55 | 0,05 | 0,94 |
| | 13 | Compressão no caso de um colaborador estar ocupado e não puder responder de forma imediata a uma questão | 2,35 | 2,26 | -0,09 | 0,78 |
| Confiança | 14 | Confiança nos colaboradores e gosto pelo trabalho | 6,87 | 6,61 | -0,26 | 0,01 |
| | 15 | Competência dos colaboradores | 6,71 | 6,67 | -0,04 | 0,33 |
| | 16 | Educação e cortesia dos colaboradores | 6,92 | 6,83 | -0,09 | 0,16 |
| | 17 | Formação técnica dos colaboradores | 6,29 | 6,58 | 0,29 | 0,39 |
| Empatia | 18 | Dedicação personalizada da instituição | 4,95 | 5,14 | 0,19 | 0,75 |
| | 19 | Dedicação personalizada do colaborador | 4,78 | 5,83 | 1,05 | 0,03 |
| | 20 | Conhecimento exacto das necessidades dos utentes por parte dos colaboradores | 5,17 | 5,25 | 0,08 | 0,87 |
| | 21 | Adequação dos objectivos da instituição ao melhor interesse dos utentes | 5,00 | 5,04 | 0,04 | 0,92 |
| | 22 | Adequação do horário de funcionamento às necessidades | 5,42 | 5,96 | 0,54 | 0,05 |

Tabela 63: representação do valor médio das respostas dos Colaboradores referentes às expectativas, percepções, respectivo GAP e valor de prova para os 22 itens do modelo SERVQUAL

Como referido a nível global as dimensões onde se encontram as expectativas mais elevadas são a Tangibilidade, Fiabilidade e a Confiança. Verifica-se que no caso das questões associadas à Tangibilidade em todas elas o nível de expectativas é superior a 6,5, o que na escala definida, de 1 a 7 é um valor elevado. No caso da Fiabilidade o mesmo acontece em três das cinco questões e na Confiança em três das quatro questões.

Analisando o valor dos GAPs, verifica-se que na dimensão Empatia todas as questões apresentam níveis de percepção superior às expectativas indicadas, isto significa, que os Colaboradores consideram que para o conjunto das questões a qualidade do serviço prestado

é superior ao esperado. Para além das questões associadas à Empatia surgem mais quatro questões que apresentam níveis de percepção superiores aos níveis médios de expectativas indicados, na Fiabilidade, cumprimento das actividades planeadas e confiança na Instituição, na Prontidão, compressão da instituição no caso de incumprimento dos horários por parte dos Utentes e clarificação da Pessoa a quem solicitar informações e na Confiança, a formação técnica dos Colaboradores.

No que refere a diferenças significativas no nível médio de respostas verificou-se que a nível global existiam na Tangibilidade e Fiabilidade. A nível das questões individuais verifica-se que três das quatro questões da Tangibilidade, em duas da Fiabilidade e ainda em uma questão da Confiança e outra da Empatia existem diferenças significativas entre o nível médio das expectativas e o nível médio das percepções, nas restantes questões do modelo tal não se verifica.

De seguida, procede-se à análise destes resultados para cada uma das dimensões de forma mais detalhada. Para cada dimensão são definidas as expectativas, percepções, os GAPs e a significância para cada uma das questões. Os gráficos ilustrativos podem ser consultados na página 106.

Tangibilidade

Na dimensão Tangibilidade referente à recolha da opinião dos Colaboradores da Instituição existem diferenças significativas entre a média das expectativas e das percepções. Na análise individual por questão tal não se verifica apenas na questão 3, referente à Indumentária dos Colaboradores.

Em nenhuma questão as percepções dos colaboradores superam as expectativas. O maior GAP verifica-se na questão 2, adequação dos materiais, equipamentos e meios de transportes, seguido das questões 3, 1 e 4, indumentária dos colaboradores, atractividade das instalações e adequação das instalações às necessidades, respectivamente.

Fiabilidade

Na Fiabilidade, a nível global, não existem diferenças significativas entre as médias das expectativas e as médias das percepções. No entanto, nas questões 8 e 9 verifica-se a existência de diferenças significativas. Estas questões são referentes à divulgação do motivo

do incumprimento de uma actividade planeada e à divulgação e cumprimento dos horários da Instituição.

No que respeita aos GAPs, nas questões 8 e 9 encontram-se os valores mais baixos, ficando as percepções ficam aquém das expectativas. Ainda com nível de percepção negativo surge a questão 6 referente ao empenho da Instituição na resolução de problemas. Na questão 7, confiança na Instituição, as médias igualam-se. Por fim, na questão 5, cumprimento das actividades planeadas, a média das percepções supera as expectativas.

Prontidão

No que respeita à Prontidão, a nível global, não existem diferenças significativas nas respostas dadas e o mesmo se verifica a análise individual das questões.

Nas questões 10 e 12 os níveis das expectativas são superados, apresentando GAPs positivos. Estas questões são relativas à compreensão da instituição no caso de incumprimento dos horários por parte dos Utentes e à clarificação da Pessoa a quem solicitar informações. Nas questões 11 e 13 a média das expectativas não é alcançado. A questão 11 é referente à prontidão de resposta e a questão 13 à compressão no caso de um Colaborador estar ocupado e não puder responder imediatamente a uma questão colocada.

Confiança

No que respeita à Confiança não existem diferenças significativas a nível das respostas para o conjunto das questões e o mesmo se verifica em cada uma delas.

Na maioria das questões deste grupo o nível das percepções ficam abaixo do das expectativas, questões 14, 15 e 16 referentes a confiança nos Colaboradores e gosto pelo trabalho desempenhado, competência, educação e cortesia dos Colaboradores. Apenas na questão 17 referente à formação técnica dos Colaboradores os níveis de percepção superam as expectativas.

Empatia

Na análise global para a Empatia não existem diferenças significativas para o conjunto das questões. Na análise individual tal não se verifica, na questão 19 existem diferenças significativas entre as médias das expectativas e a médias das percepções.

Em todas as questões o nível da percepção supera as expectativas, pelo que, o valor do GAP para todas as questões é positivo. Na questão onde existe maior discrepância é na 19, relativa à dedicação personalizada ao Utente por parte do Colaborador. A questão que se segue é a 22, adequação dos horários de funcionamento da Instituição às necessidades dos Utentes, seguida da questão 18, 20 e 21, dedicação personalizada da Instituição ao Utente, conhecimento das necessidades específicas dos Utentes por parte dos Colaboradores e adequação dos objectivos da Instituição ao melhor interesse do utente, respectivamente.

Os gráficos referentes às análises anteriores das cinco dimensões do modelo são apresentados de seguida. São indicados os valores da média das expectativas, das percepções e respectivo GAP por questão.

Tangibilidade

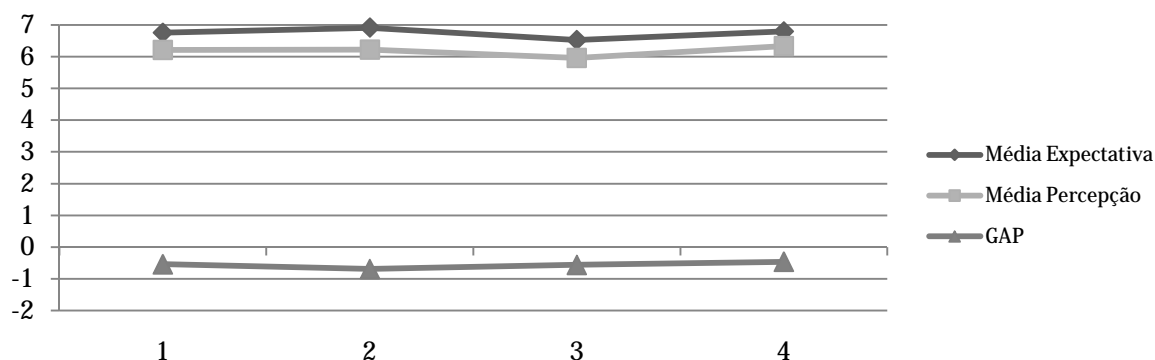


Gráfico 66: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos Colaboradores para as questões da dimensão Tangibilidade do modelo SERVQUAL

Fiabilidade

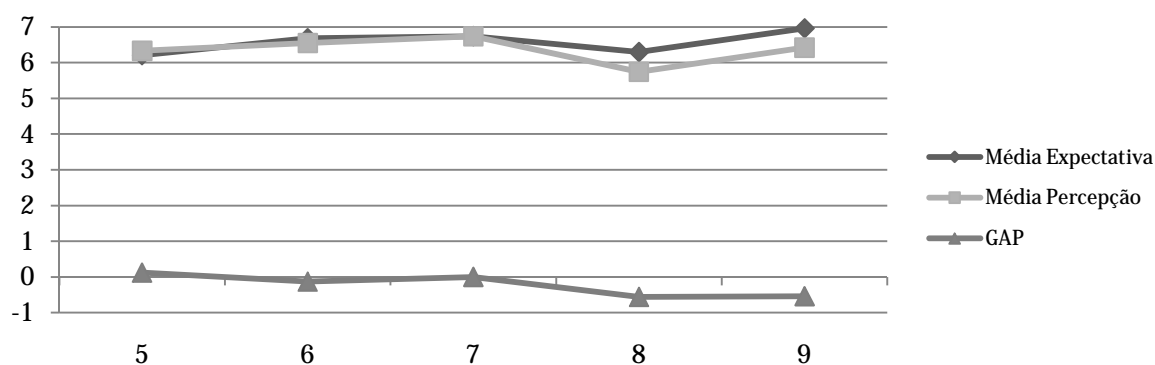


Gráfico 67: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos Colaboradores para as questões da dimensão Fiabilidade do modelo SERVQUAL

Prontidão

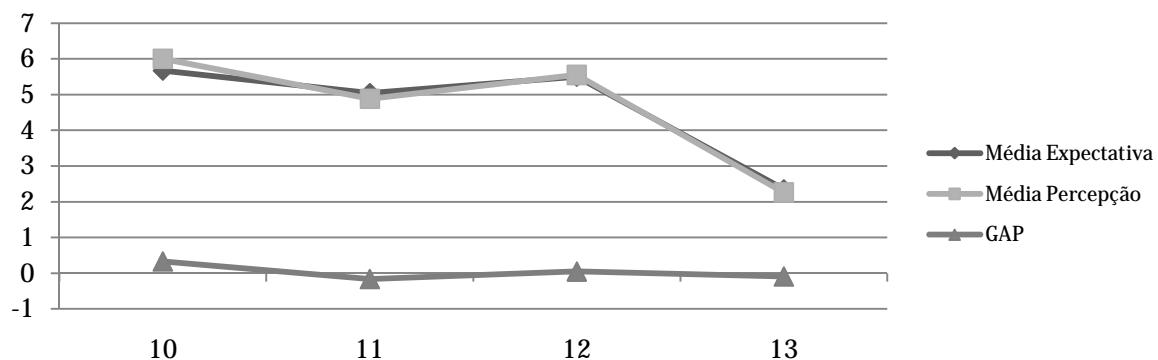


Gráfico 68: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos Colaboradores para as questões da dimensão Prontidão do modelo SERVQUAL

Confiança

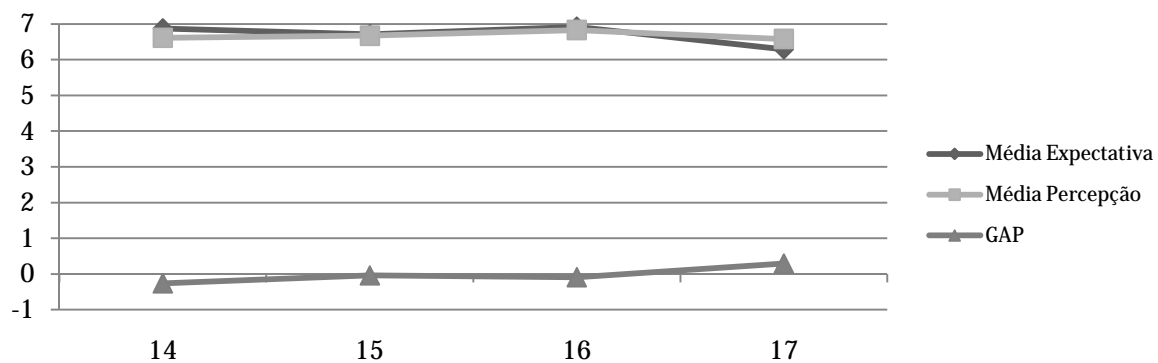


Gráfico 69: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos Colaboradores para as questões da dimensão Confiança do modelo SERVQUAL

Empatia

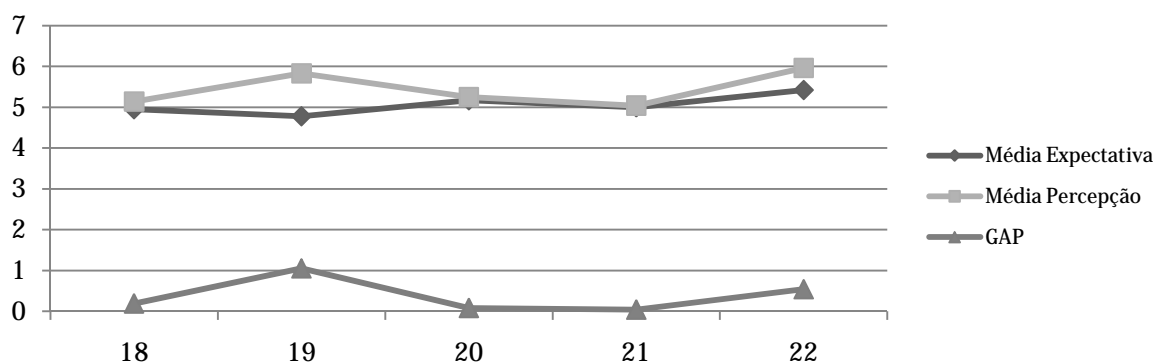


Gráfico 70: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos Colaboradores para as questões da dimensão Empatia do modelo SERVQUAL

Análise para as 10 salas

Os dados referentes à aplicação do modelo aos Colaboradores da Instituição distribuídos pelas respectivas salas são apresentados a seguir. Primeiro é feita a análise por sala e depois a comparação dos dados relativos às dez salas da Instituição. Na análise por sala são apresentados os valores médios das expectativas, percepções e valores dos respectivos GAP para as cinco dimensões do modelo. No que refere à comparação entre as diversas salas, são comparados os valores das expectativas, das percepções e ainda o valor dos GAPs.

Sala 4/9 meses

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,75 | 6,75 | 0,00 |
| Fiabilidade | 6,70 | 6,40 | -0,30 |
| Prontidão | 4,87 | 4,12 | -0,75 |
| Confiança | 7,00 | 6,87 | -0,13 |
| Empatia | 5,00 | 5,30 | 0,30 |

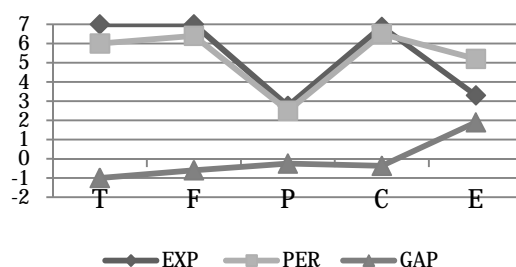


Tabela 64: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 71: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos 4/9 Meses verifica-se que as dimensões às quais é atribuída maior importância são a Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança, como para o total da Instituição.

Em três das cinco dimensões o nível das expectativas é superior aos das percepções, pelo que, surgem GAPs negativos na Fiabilidade, Prontidão e Confiança. A maior discrepância encontra-se na Prontidão, seguida da Fiabilidade e por fim da Confiança. Na empatia o nível da percepção é superior ao das expectativas e na Tangibilidade o nível médio das percepções iguala o das expectativas.

Sala 9/15 Meses

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,37 | 5,12 | -1,25 |
| Fiabilidade | 6,00 | 5,20 | -0,80 |
| Prontidão | 4,25 | 3,00 | -1,25 |
| Confiança | 6,00 | 6,50 | 0,50 |
| Empatia | 5,30 | 5,10 | -0,20 |

Tabela 65: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

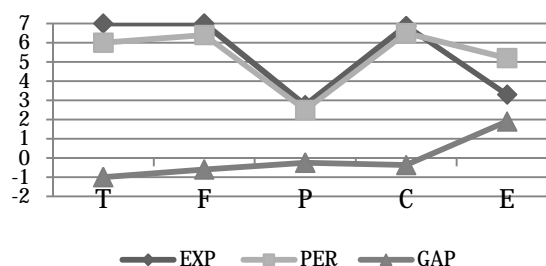


Gráfico 72: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos 9/15 meses as dimensões às quais são atribuídas maior importância são a Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança.

Na Confiança o valor das expectativas é superado, apresentando o valor do GAP positivo. Nas restantes quatro dimensões do modelo tal não se verifica. Os valores mais baixos encontram-se na Tangibilidade e Prontidão, com diferença superior a uma unidade da escala. A Fiabilidade apresenta ainda um valor de discrepância muito acentuado, seguido da Empatia.

Sala 12/24 Meses

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,75 | 6,67 | -0,08 |
| Fiabilidade | 6,73 | 6,40 | -0,33 |
| Prontidão | 4,75 | 4,50 | -0,25 |
| Confiança | 6,92 | 6,92 | 0,00 |
| Empatia | 5,70 | 5,40 | -0,30 |

Tabela 66: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

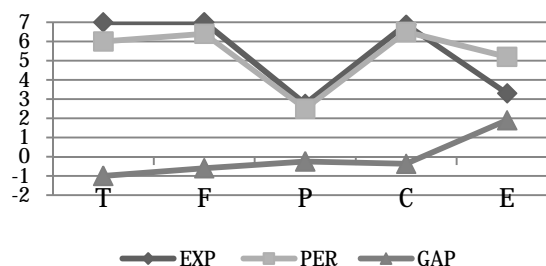


Gráfico 73: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

No que respeita à sala dos 12/24 Meses as dimensões assinaladas como de maior importância são as mesmas, Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança, com valores de expectativas muito próximos da pontuação máxima da escala.

Na maioria das questões os valores das percepções é inferior ao das expectativas, apesar de comparativamente aos valores analisados anteriormente, estas diferenças serem menores. A

dimensão onde se verifica maior assimetria é na Fiabilidade, seguida da Empatia e a Prontidão. A Tangibilidade surge de imediato com um valor de discrepância inferior. Na Confiança o nível médio das expectativas é igual ao das percepções.

Sala 24/36 Meses

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,25 | 5,25 | -1,00 |
| Fiabilidade | 6,10 | 6,20 | 0,10 |
| Prontidão | 4,25 | 5,50 | 1,25 |
| Confiança | 6,62 | 7,00 | 0,38 |
| Empatia | 7,00 | 5,80 | -1,20 |

Tabela 67: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL.

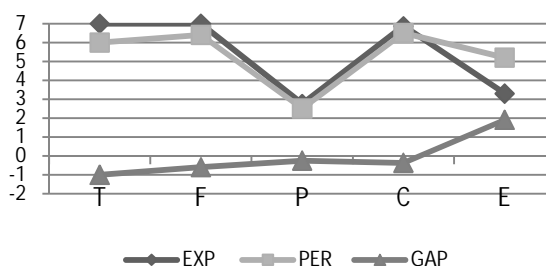


Gráfico 74: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL.

Na sala dos 24/36 meses as dimensões às quais são atribuídas maior importância são a Tangibilidade, Confiança e à Empatia. Sendo o valor atribuído à Empatia o limite superior máximo da escala. Ainda uma unidade abaixo da escala máxima surge a Fiabilidade.

Nas dimensões Tangibilidade e Empatia, as duas apontadas como de maior importância, o nível das percepções é inferior ao nível das expectativas com um valor bastante acentuado. Nas outras três dimensões do modelo as expectativas foram superadas. A prontidão surge com o valor mais elevado, apresentado uma variação superior à unidade, seguido da Confiança e da Fiabilidade.

Sala Mista

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 7,00 | 6,25 | -0,75 |
| Fiabilidade | 6,60 | 6,60 | 0,00 |
| Prontidão | 6,25 | 5,37 | -0,88 |
| Confiança | 7,00 | 6,75 | -0,25 |
| Empatia | 4,70 | 6,10 | 1,40 |

Tabela 68: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL.

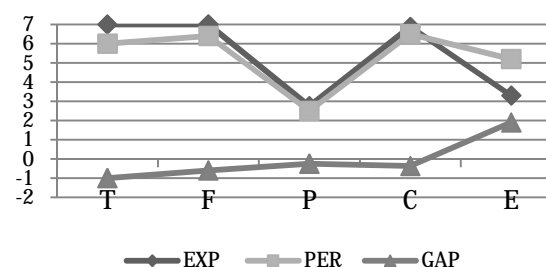


Gráfico 75: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL.

No caso da sala Mista a Confiança e a Tangibilidade surgem com a importância máxima atribuída pela escala usada, seguida da Fiabilidade e da Prontidão. A dimensão à qual é atribuída menor nível de expectativa é a Empatia. No entanto, é na Empatia onde o valor das expectativas é superado pelas percepções. Na Fiabilidade os valores das médias igualam-se e nas restantes o valor da percepção é inferior às expectativas criadas para o serviço. A maior discrepância surge na Prontidão, seguida da Tangibilidade e por último, a Confiança.

Sala 3 anos

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,87 | 5,92 | -0,95 |
| Fiabilidade | 6,50 | 6,07 | -0,43 |
| Prontidão | 5,00 | 4,83 | -0,17 |
| Confiança | 6,00 | 6,25 | 0,25 |
| Empatia | 4,00 | 5,20 | 1,20 |

Tabela 69: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

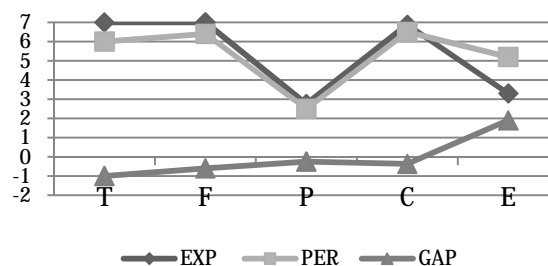


Gráfico 76: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos 3 anos as expectativas mais elevadas surgem, mais uma vez, na Tangibilidade, Fiabilidade e na Confiança. No entanto, é na Confiança e na Empatia onde o nível médio das expectativas é superado pela percepção do serviço prestado. Para as outras três dimensões do modelo as expectativas não são superadas. A maior discrepância surge na Tangibilidade, seguido da Fiabilidade e por último na Prontidão.

Sala 4 anos

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,62 | 5,62 | -1,00 |
| Fiabilidade | 6,40 | 6,40 | 0,00 |
| Prontidão | 5,50 | 4,37 | -1,13 |
| Confiança | 6,75 | 6,62 | -0,13 |
| Empatia | 3,50 | 4,80 | 1,30 |

Tabela 70: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

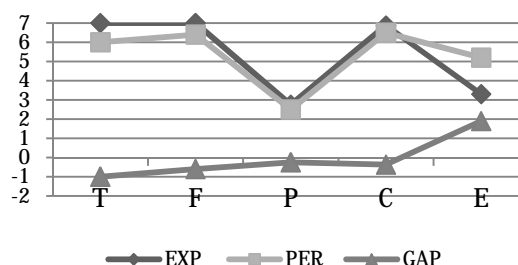


Gráfico 77: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos 4 anos a Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança surgem com as expectativas mais elevadas. Na tangibilidade, Prontidão e Confiança o nível das percepções não supera as expectativas, apresentando o valor do GAP negativo. O valor mais baixo diz respeito à Confiança e à Tangibilidade, duas dimensões apontadas como de maior importância. Na Fiabilidade os níveis das médias igualam-se e na Empatia o nível das expectativas é superado.

Sala 5 anos

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,75 | 6,12 | -0,63 |
| Fiabilidade | 6,30 | 6,50 | 0,20 |
| Prontidão | 4,37 | 5,12 | 0,75 |
| Confiança | 6,87 | 6,50 | -0,37 |
| Empatia | 6,50 | 5,70 | -0,80 |

Tabela 71: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

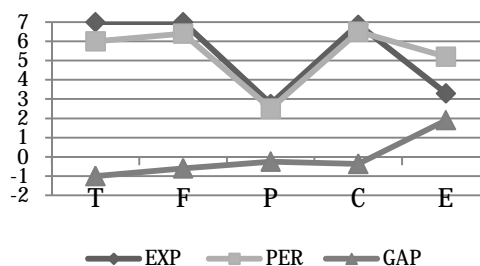


Gráfico 78: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos 5 anos as dimensões que surgem com maior nível de expectativa são a Tangibilidade, Confiança, Empatia e depois a Fiabilidade. Na prontidão e na Fiabilidade o nível da percepção do serviço prestado pela Instituição supera as expectativas criadas. Na tangibilidade, Confiança e Empatia, as três dimensões com expectativas superiores, o nível médio da percepção é inferior às expectativas criadas.

CATL1

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 7,00 | 7,00 | 0,00 |
| Fiabilidade | 7,00 | 7,00 | 0,00 |
| Prontidão | 6,12 | 5,75 | -0,37 |
| Confiança | 7,00 | 7,00 | 0,00 |
| Empatia | 6,60 | 6,80 | 0,20 |

Tabela 72: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL 1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

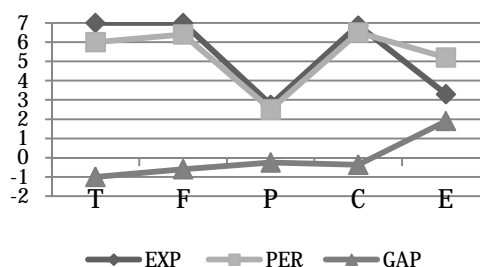


Gráfico 79: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

No CATL1 relativamente às expectativas os valores são muito altos para as cinco dimensões do modelo, apresentando na Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança o limite máximo da escala. As dimensões Prontidão e Empatia também apresentam valores de expectativa muito elevados. A Tangibilidade, Fiabilidade e a Confiança não apresentam variações no nível médio das expectativas e percepções. Na Empatia a percepção supera a expectativa. A única dimensão onde a expectativa não é superada é na Prontidão.

CATL2

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 7,00 | 6,00 | -1,00 |
| Fiabilidade | 7,00 | 6,40 | -0,60 |
| Prontidão | 2,75 | 2,50 | -0,25 |
| Confiança | 6,87 | 6,50 | -0,37 |
| Empatia | 3,30 | 5,20 | 1,90 |

Tabela 73: Distribuição dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

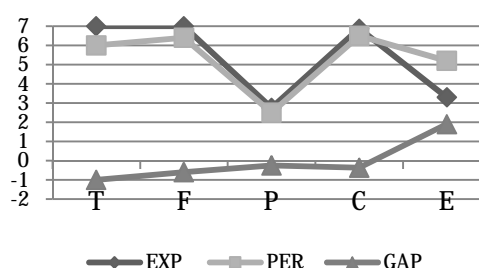


Gráfico 80: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas, percepções e GAP dos inquiridos do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

No CATL2 as dimensões apontadas como de maior importância são a Tangibilidade, Fiabilidade e a Confiança. A prontidão e a empatia surgem com valores de expectativas muito mais baixos. Com exceção da Empatia, que apresenta nível médio de percepção muito bastante superior às expectativas, todas as dimensões apresentam valor de discrepância negativo. O mais acentuado diz respeito à Tangibilidade, seguido da Fiabilidade, da Confiança e por último da Prontidão.

Comparação entre as diferentes salas da Instituição

No sentido de identificar diferenças entre os níveis médios de expectativas e percepções dos Colaboradores da Instituição são analisados e comparados os dados referentes a cada uma das salas. Inicialmente são apresentados os dados relativos às cinco dimensões do modelo, Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão, Confiança e Empatia para as diferentes salas e após

esta primeira análise são apresentados os dados relativos a cada uma das dimensões, individualmente.

Na tabela que se segue, Tabela 74, são apresentados os dados referentes aos níveis médios das expectativas e percepções dos Colaboradores da Instituição afectos a cada uma das dez diferentes salas.

| Dimensões Salas | Tangibilidade | | Fiabilidade | | Prontidão | | Confiança | | Empatia | |
|--------------------|---------------|------|-------------|------|-----------|------|-----------|------|---------|------|
| | E | P | E | P | E | P | E | P | E | P |
| 4/9 Meses | 6,37 | 5,12 | 6,00 | 5,20 | 4,25 | 3,00 | 6,00 | 6,50 | 5,30 | 5,10 |
| 9/15 Meses | 6,37 | 5,12 | 6,00 | 5,20 | 4,25 | 3,00 | 6,00 | 6,50 | 5,30 | 5,10 |
| 12/24 Meses | 6,75 | 6,67 | 6,73 | 6,40 | 4,75 | 4,50 | 6,92 | 6,92 | 5,70 | 5,40 |
| 24/36 Meses | 6,25 | 5,25 | 6,10 | 6,20 | 4,25 | 5,50 | 6,62 | 7,00 | 7,00 | 5,80 |
| Sala Mista | 7,00 | 6,25 | 6,60 | 6,60 | 6,25 | 5,37 | 7,00 | 6,75 | 4,70 | 6,10 |
| 3 Anos | 6,87 | 5,92 | 6,50 | 6,07 | 5,00 | 4,83 | 6,00 | 6,25 | 4,00 | 5,20 |
| 4 Anos | 6,62 | 5,62 | 6,40 | 6,40 | 5,50 | 4,37 | 6,75 | 6,62 | 3,50 | 4,80 |
| 5 Anos | 6,75 | 6,12 | 6,30 | 6,50 | 4,37 | 5,12 | 6,87 | 6,50 | 6,50 | 5,70 |
| CATL1 | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 7,00 | 6,12 | 5,75 | 7,00 | 7,00 | 6,60 | 6,80 |
| CATL2 | 7,00 | 6,00 | 7,00 | 6,40 | 2,75 | 2,50 | 6,87 | 6,50 | 3,30 | 5,20 |
| Global | 6,78 | 6,25 | 6,67 | 6,46 | 4,79 | 4,73 | 6,72 | 6,68 | 5,22 | 5,53 |

Tabela 74: Distribuição dos dados relativos às expectativas e percepções dos colaboradores para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL por respectivas salas

Como já verificado a nível global o nível médio das expectativas dos Colaboradores da Instituição apenas é superado na dimensão Empatia. Numa análise tendo em conta os dados relativos às diferentes salas verifica-se que em todas as dimensões, com excepção da Tangibilidade em pelo menos duas salas o nível das percepções é superior às expectativas.

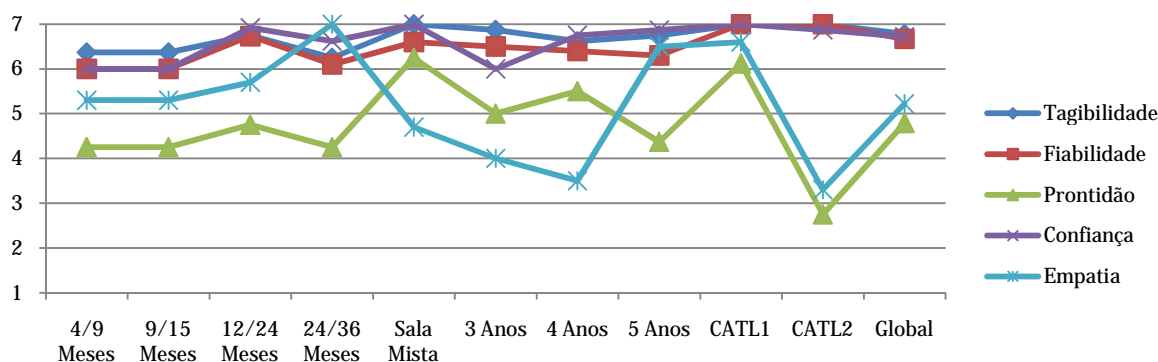


Gráfico 81: média das expectativas dos colaboradores da Instituição para as cinco dimensões do modelo por respectiva sala

Analisando o gráfico anterior, referente às expectativas para as dimensões do modelo para as diferentes salas, reitera-se o já verificado anteriormente. As dimensões às quais os Colaboradores atribuem maior importância são a Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança, não se verificando alterações significativas ao nível da variação entre as diferentes salas. No que respeita às expectativas referentes à dimensão Prontidão verifica-se que é a dimensão à qual é atribuída menor importância na valência creche, primeiras quatro salas, e na sala dos 5 anos e no CATL. No entanto, em três das quatro salas do pré-escolar o nível mais baixo de expectativas é referente à Empatia. Nestas duas últimas dimensões verificam-se grandes oscilações dos valores médios para as diferentes salas.

Os dados relativos às médias das percepções dos Colaboradores da Instituição são apresentados de seguida, Gráfico 82.

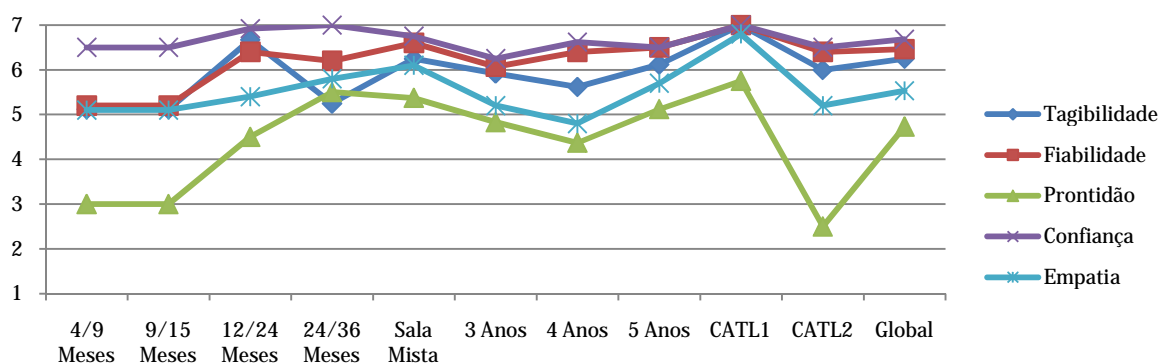


Gráfico 82: média das percepções dos colaboradores da Instituição para as cinco dimensões do modelo por respectiva sala

Como se verifica facilmente através do gráfico, a dimensão na qual ocorre maior variação das percepções do serviço prestado é na Prontidão. Nas primeiras duas salas, 4/9 Meses e 9/15 Meses e no CATL2 verificam-se os valores mais baixos. Nas restantes salas os valores encontram-se sensivelmente semelhantes. Na Prontidão o valor mais baixo verifica-se na sala dos 4 anos e o mais elevado no CATL1. Nas três dimensões apontadas pelos utentes como de maior importância neste tipo de prestação de serviços, a Confiança surge com valores de percepções superiores às restantes dimensões, encontrando-se a gama da média das respostas por sala no último nível da escala de classificação, entre 6 e 7, nível máximo. A Fiabilidade apresenta resultados semelhantes à Empatia, com excepção das primeiras duas salas, 4/9 Meses e 9/15 Meses que apresenta valores inferiores. Por fim, a Tangibilidade

apresenta nas primeiras duas salas, e à semelhança da Prontidão e Fiabilidade os valores inferiores de percepções. Os mais elevados surgem no CATL 1 e na sala dos 12/24 Meses.

Considerando o GAP do modelo como sendo a diferença entre a percepção do serviço prestado e a expectativa criada, é apresentado na tabela que se segue os valores respectivos para as diferentes salas da Instituição em função das cinco dimensões constituintes do modelo SERVQUAL.

| Salas Dimensões | 4/9 Meses | 9/15 Meses | 12/24 Meses | 24/36 Meses | Sala Mista | 3 Anos | 4 Anos | 5 Anos | CATL1 | CATL2 | Global |
|--------------------|--------------|---------------|----------------|----------------|---------------|-----------|-----------|-----------|-------|-------|--------|
| Tangibilidade | -1,25 | -1,25 | -0,08 | -1,00 | -0,75 | -0,95 | -1,00 | -0,63 | 0,00 | -1,00 | -0,53 |
| Fiabilidade | -0,30 | -0,80 | -0,33 | 0,10 | 0,00 | -0,43 | 0,00 | 0,20 | 0,00 | -0,60 | -0,21 |
| Prontidão | -0,75 | -1,25 | -0,25 | 1,25 | -0,88 | -0,17 | -1,13 | 0,75 | -0,37 | -0,25 | -0,06 |
| Confiança | -0,13 | 0,50 | 0,00 | 0,38 | -0,25 | 0,25 | -0,13 | -0,37 | 0,00 | -0,37 | -0,04 |
| Empatia | 0,30 | -0,20 | -0,30 | -1,20 | 1,40 | 1,20 | 1,30 | -0,80 | 0,20 | 1,90 | 0,31 |

Tabela 75: Representação do valor dos GAPs dos Colaboradores para as cinco dimensões do modelo para as diferentes salas da Instituição

De modo a ser possível uma melhor interpretação dos dados da tabela acima representada, junto se apresenta o gráfico relativo aos mesmos.

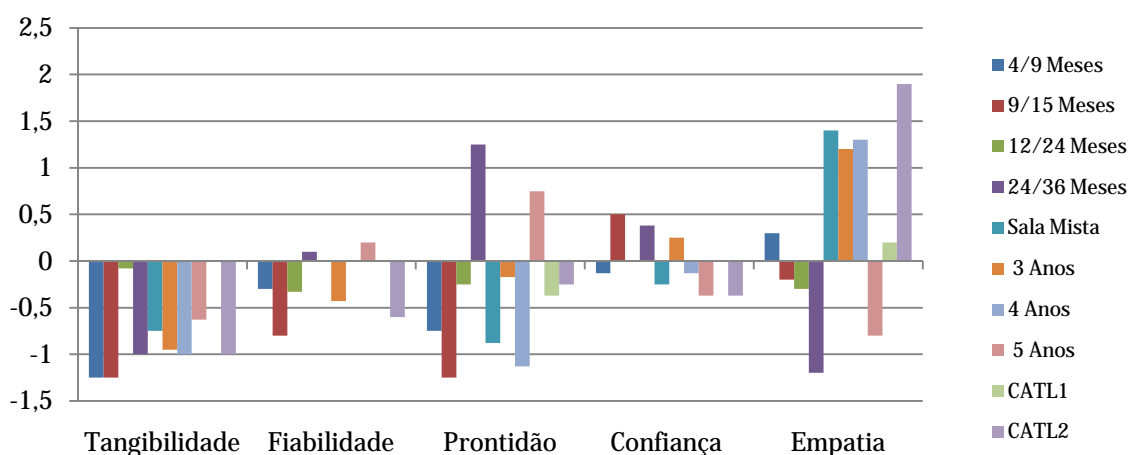


Gráfico 83: Representação do valor dos GAPs dos Colaboradores para as cinco dimensões do modelo por respectivas salas

Analisando os GAP verifica-se que apenas na Tangibilidade o nível de percepção nunca supera a expectativa criada, apresentando o valor mais baixo nas primeiras duas salas da Instituição e igualando o valor da percepção ao das expectativas no CATL 1. De relembra que na análise global dos dados dos Colaboradores apenas a dimensão Empatia apresenta valor de GAP positivo. Assim, na Fiabilidade as expectativas são superadas em duas salas, 24/36

Meses e na sala dos 5 Anos, na sala Mista, 4 Anos e CATL1, o nível das expectativas dos Colaboradores igualam a percepção que têm do serviço prestado. Na prontidão na sala dos 24/36Meses e na sala dos 5 Anos as percepções superam as expectativas. Considerando uma análise por área funcional, na dimensão Prontidão o pré-escolar e o CATL apresentam o nível médio das expectativas inferiores às percepções, isto é, o nível da percepção do serviço prestado pelos Colaboradores excede a expectativa criada. Na confiança o nível das expectativas é superado em três salas, 9/15 Meses, 24/36 Meses e 3 Anos, na sala dos 12/24 Meses e no CATL1 as percepções igualam as expectativas. Analisando por áreas o valor do GAP na Creche é positivo. Por fim, na Empatia, a nível global e no pré-escolar e CATL numa análise por área, o nível das expectativas é superado, e é nesta dimensão onde um maior número de salas surge com o nível médio da percepção superior à expectativa criada, sala dos 4/9 Meses, Sala Mista, 3 Anos, 4 Anos, CATL 1 e CATL2.

De seguida, procede-se à análise destes resultados para cada uma das dimensões de forma mais detalhada. Para cada dimensão são definidas as expectativas e as percepções para cada uma das questões. Os gráficos ilustrativos podem ser consultados na página 118.

Tangibilidade

No que respeita à análise individual das cinco dimensões para as diferentes salas da Instituição pode-se afirmar que ao nível da Tangibilidade as expectativas dos Colaboradores não são superadas. Nas salas dos 12/24 Meses e no CATL1 são igualadas pelas percepções, mas nas restantes salas a variação entre a média das percepções e das expectativas é sempre negativa, mantendo-se dentro do mesmo intervalo de valores.

Fiabilidade

A nível da Fiabilidade não existem grandes variações entre as expectativas e as percepções dos Colaboradores. Em duas salas as médias são igualadas, sala mista e 4 anos, enquanto na sala dos 12/36 meses e na sala dos 5 Anos as expectativas são superadas. Os valores mais elevados de expectativas encontram-se nas salas do CATL, CATL1 e 2, enquanto os mais baixos se encontram na sala dos 4/9 Meses e na sala 9/15 Meses. A nível das percepções os valores mais baixos também se encontram na sala dos 4/9 Meses e na sala dos 9/15 meses, enquanto o mais elevado diz respeito ao CATL1.

Prontidão

No que respeita à Prontidão verifica-se grande oscilação de valores consoante as salas da Instituição. O valor das expectativas mais elevado encontra-se na sala Mista e no CATL1, enquanto o mais baixo se encontra no CATL2. A nível das percepções o valor mais baixo encontra-se no CATL2, e o mais elevado no CATL1.

Confiança

Os níveis de expectativas e de percepções para a Confiança são bastantes elevados, encontrando-se os valores das expectativas e das percepções para todas as salas no intervalo máximo da escala. As variações entre as duas médias para as diferentes salas são reduzidas, encontrando-se o valor mais elevado das expectativas na Sala Mista e no CATL1, e o mais baixo na sala dos 3 Anos. A nível das percepções do serviço prestado atinge o máximo valor na sala dos 24/36 meses e no CATL1.

Empatia

Por fim, a nível da Empatia, existe variação elevada entre as diferentes salas para as expectativas e percepções dos Colaboradores. A nível das expectativas os valores mais baixos são referentes às salas do CATL2 e 4 Anos. O valor mais baixo das percepções encontra-se na sala dos 4 Anos. No que respeita aos valores mais elevados, na sala dos 24/36 Meses encontra-se o valor mais elevado referente às expectativas e no CATL1 o valor referente às percepções.

Os gráficos referentes à análise anterior são apresentados de seguida.

Tangibilidade

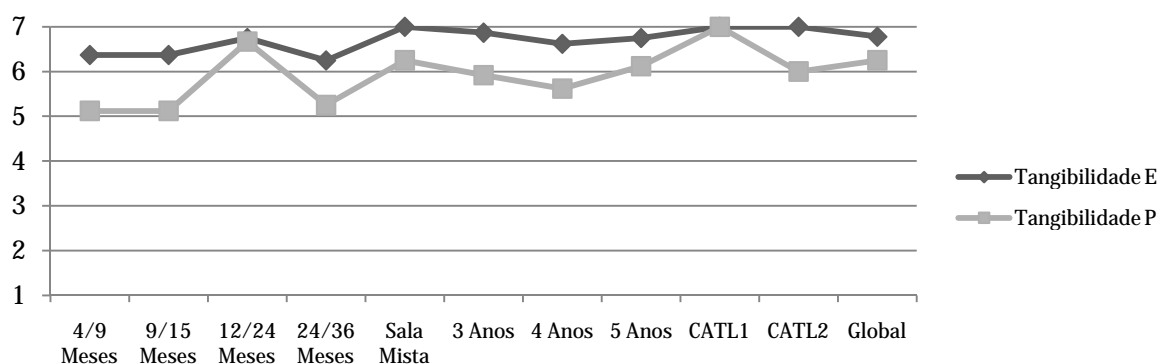


Gráfico 84: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos Colaboradores para a dimensão Empatia por respectivas salas

Fiabilidade

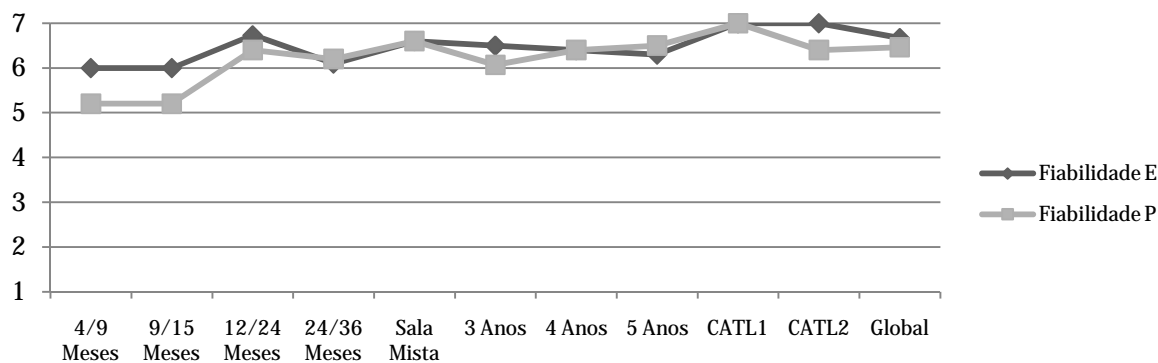


Gráfico 85: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos Colaboradores para a dimensão Fiabilidade por respectivas salas

Prontidão

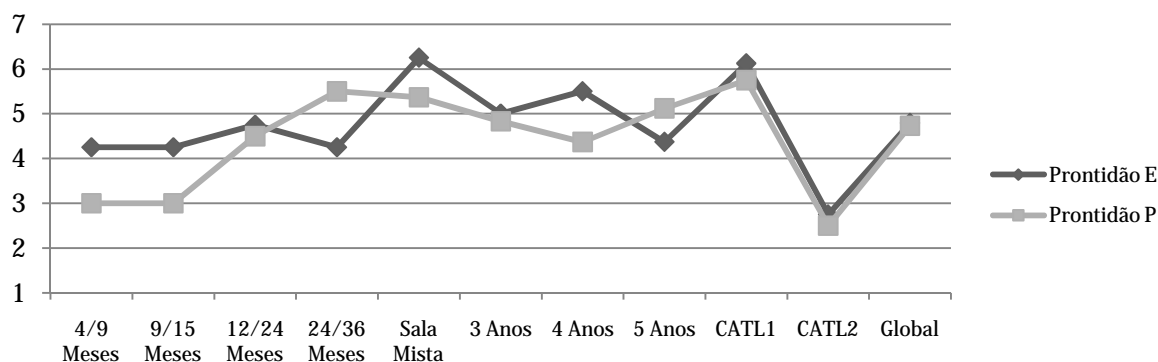


Gráfico 86: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos Colaboradores para a dimensão Prontidão por respectivas salas

Confiança

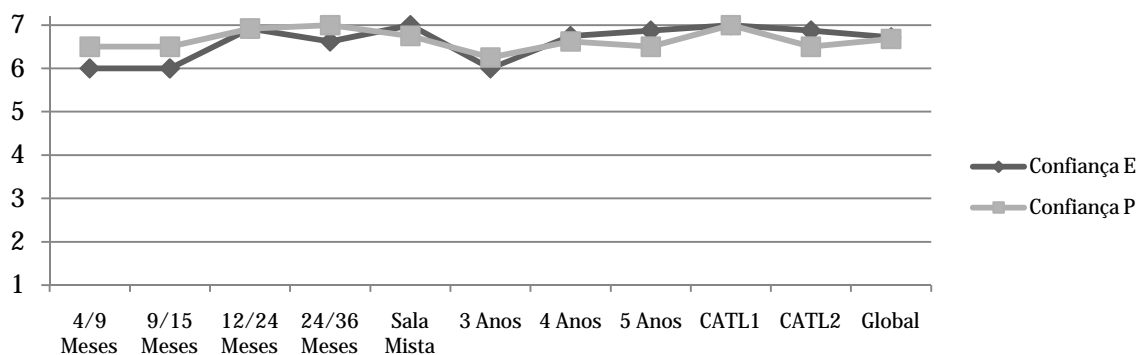


Gráfico 87: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos Colaboradores para a dimensão Confiança por respectivas salas

Empatia

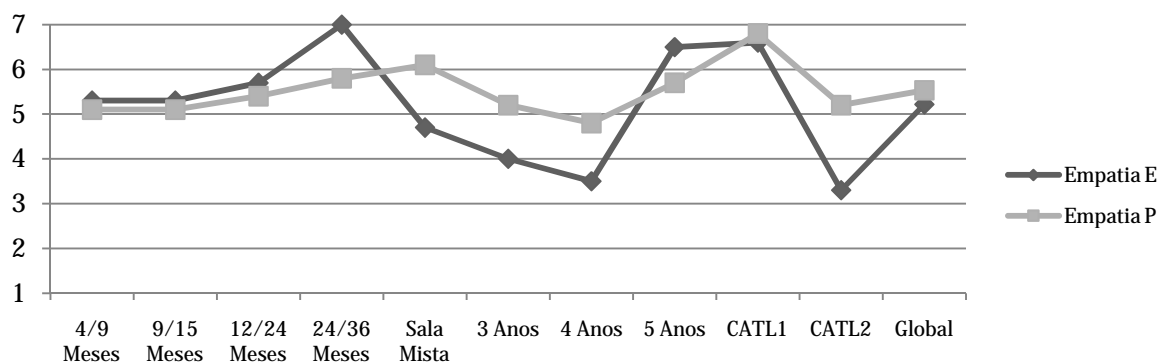


Gráfico 88: Representação dos dados relativos aos valores de expectativas e percepções dos Colaboradores para a dimensão Empatia por respectivas salas

Satisfação Vs Continuidade na Instituição

Avaliação Global vs Continuidade

O gráfico que se segue é referente à comparação entre a questão da continuidade do Colaborador na Instituição e as questões 55 e 57 de avaliação de satisfação. A questão 55 é referente à satisfação global e a questão 57 se o Colaborador recomendaria a um amigo trabalhar na Instituição.

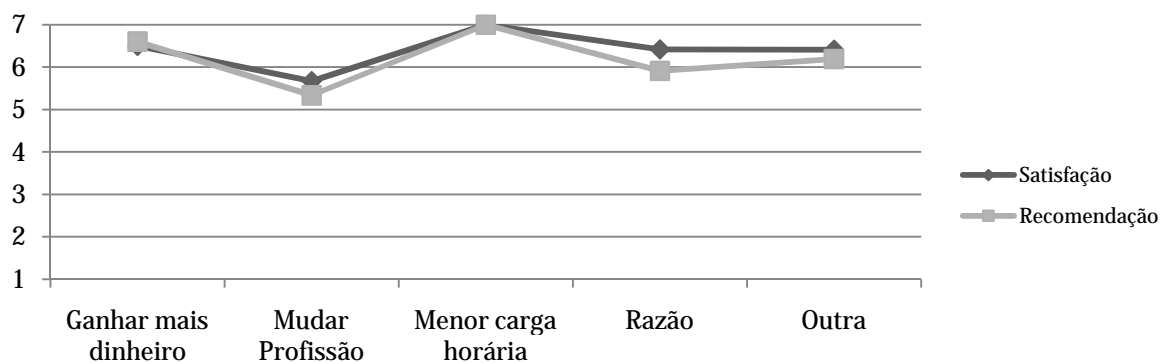


Gráfico 89: cruzamento dos motivos pelas quais um colaborador abandonaria a Instituição, tendo em conta os níveis de satisfação e de recomendação

Através do gráfico verifica-se que os níveis de satisfação e recomendação variam de forma semelhante de acordo com o motivo pelo qual o Colaborador abandonaria a Instituição. Os Colaboradores que apontaram que o principal motivo para sair da Instituição seria ter menor

carga de trabalho apresentam níveis de satisfação médios bastante elevados para a satisfação global e a recomendação da Instituição como local de trabalho.

O motivo de abandono que se apresenta como o segundo motivo com melhor índice de classificação por parte dos Colaboradores a nível de Satisfação e Recomendação é o factor “Ganhar mais dinheiro”.

Após estes dois motivos, surge a opção “outro motivo para além dos indicados”, seguido do motivo “razão que obrigasse”.

O motivo que apresenta níveis de satisfação mais baixos por parte dos Colaboradores para a Satisfação Global e a Recomendação é o facto de puder “mudar de profissão”.

SERVQUAL vs Continuidade

A análise que se segue é referente aos valores dos GAPs obtidos tendo em conta as opções da questão referente ao motivo pelo qual os Colaboradores abandonariam a Instituição.

| Dimensões | Valor dos GAPs | | | | |
|----------------------|----------------|-------------|-----------|-----------|---------|
| | Tangibilidade | Fiabilidade | Prontidão | Confiança | Empatia |
| Ganhar mais dinheiro | -0,30 | -0,19 | -0,05 | 0,03 | 1,12 |
| Mudar de Profissão | -1,38 | -0,40 | 2,25 | -0,75 | -0,90 |
| Menor carga trabalho | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | -0,20 |
| Razão que obrigasse | -0,81 | -0,29 | -0,30 | 0,13 | 0,17 |
| Outra | 0,00 | -1,00 | -0,25 | -0,50 | 0,60 |

Tabela 76: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os motivos pelos quais o Colaborador abandonaria a Instituição

A nível da dimensão Tangibilidade observa-se que a maior discrepância entre as expectativas e as percepções dos Colaboradores se encontram nos que afirmaram que saíram da Instituição no caso de “mudar de profissão”. De seguida surgem os valores referentes aos que afirmaram “outra razão que o obrigasse” e os que afirmaram sair no caso de “ir ganhar mais dinheiro”. Nas outras duas opções, “Menor carga de trabalho” e “Outro motivo para além dos indicados” os nível médio das expectativas é igualado pelas percepções.

No que respeita à dimensão Fiabilidade, o maior GAP surge na opção “outro motivo para além dos indicados”, seguido de “mudar de profissão”, de “razão que o obrigasse” e de “ir ganhar mais dinheiro”. No caso da opção “menor carga de trabalho” as expectativas dos Colaboradores são igualadas pelas percepções.

Na dimensão Prontidão em três das opções de resposta surgem valores de discrepância entre as percepções e as expectativas negativos. O valor mais baixo encontra-se na opção “razão que o obrigasse”, seguida de “outro motivo para além dos indicados” e da opção “ir ganhar mais dinheiro”. No caso da opção “menor carga de trabalho” as expectativas dos Colaboradores são igualadas. Nos Colaboradores que afirmam sair da Instituição no caso de “mudar de profissão” as expectativas são superadas pelas percepções do serviço prestado.

No que respeita à dimensão Confiança a maior discrepância surge nos Colaboradores que afirmaram sair da Instituição no caso de “mudar de profissão”. Os Colaboradores que afirmaram sair por “outro motivo para além dos indicados” apresentam também o nível das percepções do serviço prestado inferior às expectativas. Na opção “menor carga de trabalho” as expectativas são igualadas pelas percepções. Nas restantes duas opções, “ir ganhar mais dinheiro” e “razão que obrigasse” os valores médios das percepções são superiores às expectativas, pelo que os valores dos GAPs apresentados são positivos.

Na quinta dimensão, a maior discrepância surge nos Colaboradores que indicaram “mudar de profissão” e “menor carga de trabalho”. Nas restantes três opções os valores dos GAPs são positivos. As expectativas são superadas nas opções “ir ganhar mais dinheiro”, “razão que o obrigasse” e “outro motivo para além dos indicados”.

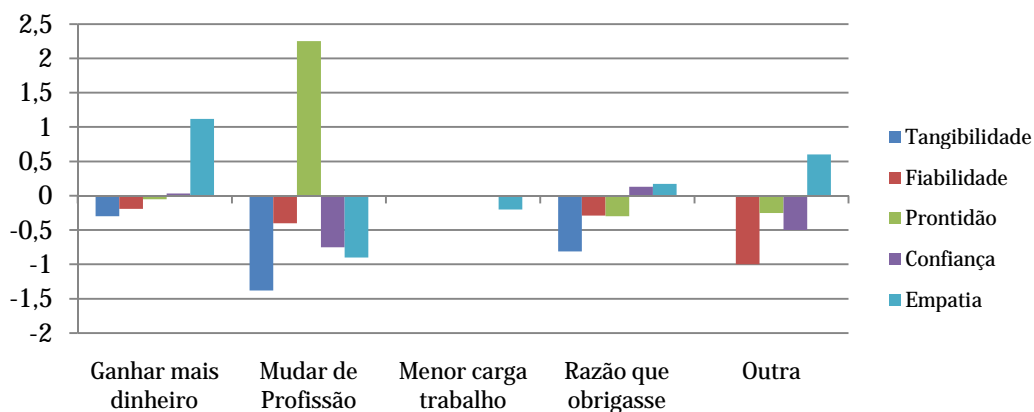


Gráfico 90: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando os motivos pelos quais o Colaborador abandonaria a Instituição

Em análise ao gráfico anterior tendo em conta as opções do motivo pela qual os Colaboradores sairiam da Instituição tem-se que para a opção “ir ganhar mais dinheiro” nas dimensões Tangibilidade, Fiabilidade e Prontidão os níveis de expectativas dos Colaboradores não são superados. Nas dimensões Confiança e Empatia as percepções superam as expectativas, com especial relevância na Empatia.

Os Colaboradores que afirmaram sair no caso de “mudar de profissão” apresentam GAPs negativos nas dimensões Tangibilidade, Fiabilidade, Confiança e Empatia. Nas dimensões Tangibilidade, Confiança e Empatia apresentam os GAPs mais elevados de toda a análise. No entanto, na dimensão Prontidão as expectativas são superadas pelas percepções do serviço prestado, apresentado o valor mais elevado da análise.

No caso dos Colaboradores que seleccionaram a opção “menor carga de trabalho” os níveis das expectativas são igualados nas dimensões Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão e Confiança. Na dimensão Empatia as expectativas são superadas.

Na opção “razão que o obrigasse” os Colaboradores apresentam valores de GAPs negativos nas dimensões Tangibilidade, Fiabilidade e Prontidão. No caso das dimensões Confiança e Empatia os valores das expectativas são superados.

Por fim, na última opção, “outro motivo para além dos indicados” para sair da Instituição, os Colaboradores apresentam os valores dos GAPs negativos para as dimensões Fiabilidade, Prontidão e Confiança. Na dimensão Tangibilidade os níveis das expectativas são igualados pelas percepções, e no caso da dimensão Empatia as expectativas são superadas.

SERVQUAL vs Recomendação a um amigo em trabalhar na Instituição

O cruzamento de dados que se segue é referente aos valores dos GAPs obtidos tendo em conta a classificação atribuída pelos Colaboradores à questão referente à recomendação de um amigo trabalhar na Instituição.

Nesta questão os Colaboradores apenas seleccionaram entre as opções 3 a 7, não tendo sido registado nenhuma classificação de valor 1 ou 2, pelo que, na tabela que se segue apenas são apresentados os dados de classificação superior a 3. De relembrar que o nível de classificação 1 representa “discordo totalmente” e o nível 7 “concordo totalmente”.

| Dimensões Recomendação | Valor dos GAPs | | | | |
|---------------------------|----------------|-------------|-----------|-----------|---------|
| | Tangibilidade | Fiabilidade | Prontidão | Confiança | Empatia |
| 3 | -1,50 | -0,20 | 0,00 | -0,50 | -0,20 |
| 4 | -1,50 | -1,00 | -0,25 | 0,25 | 1,30 |
| 5 | -1,00 | -0,90 | -0,75 | -0,38 | -0,60 |
| 6 | -0,90 | -0,40 | -0,40 | 0,56 | -0,47 |
| 7 | -0,25 | 0,01 | 0,14 | -0,07 | 0,93 |

Tabela 77: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a recomendação da Instituição para trabalhar

Na dimensão Tangibilidade, independentemente de os Colaboradores recomendarem a terceiros trabalhar na Instituição o nível das expectativas não é superado. Os valores dos GAPs mais elevados surgem nos níveis de concordância mais baixos, 3 e 4.

Na Fiabilidade os níveis de expectativas dos Colaboradores são superados no caso dos que indicam, com certeza, a um amigo trabalhar na Instituição. O valor mais elevado de discrepância surge na classificação 4, seguida da classificação 5.

Na dimensão Prontidão apenas no nível de classificação 7 as expectativas dos Colaboradores são superadas. No nível de classificação 5 surge o valor de discrepância mais elevado, enquanto no nível de classificação 3 as expectativas são igualadas pelas percepções.

A nível da dimensão Confiança o valor do GAP inferior encontra-se no nível de classificação 3, seguindo do nível 5 e ainda com GAP negativo, o nível 7. No nível 4 e 6 o valor do GAP assume valores positivos, pelo que, o nível das expectativas dos inquiridos é superado pelas percepções que têm do serviço prestado.

Na Empatia o valor do GAP inferior encontra-se no nível de classificação 5, encontrando-se negativo também nos níveis 3 e 6. Para os níveis de classificação 4 e 7 o valor do GAP assume valores positivos.

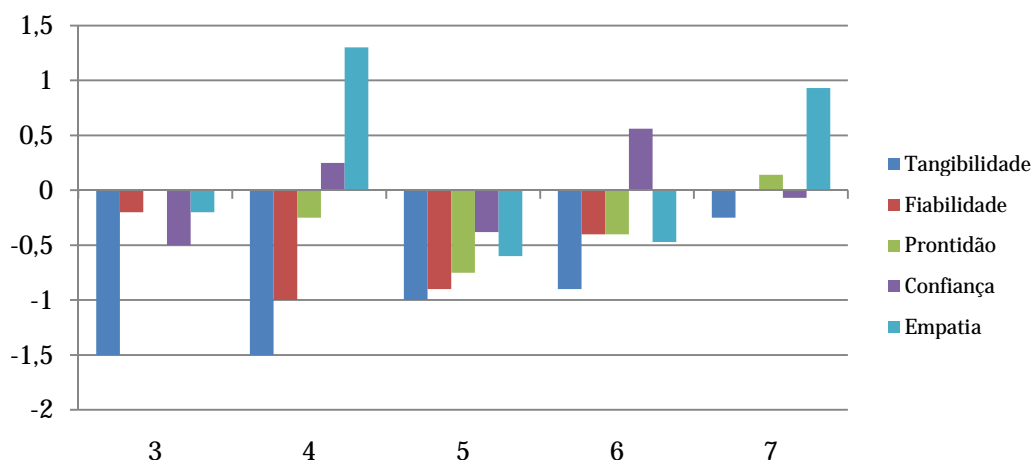


Gráfico 91: Representação do valor dos GAPs para as cinco dimensões do modelo, considerando a recomendação da Instituição para trabalhar

Tendo em conta os dados referentes aos Colaboradores que indicaram nível de concordância 3 com o facto de recomendarem a um amigo trabalhar na Instituição, a Fiabilidade apresenta valor de GAP negativo bastante elevado. O valor da discrepância para as dimensões Fiabilidade, Confiança e Empatia também apresentam valores negativos. O valor para a

Prontidão apresenta-se nulo, ou seja, as expectativas deste grupo de Colaboradores são igualadas pelas percepções que têm acerca do serviço prestado pela Instituição.

Para o nível 4, as dimensões Tangibilidade, Fiabilidade e Prontidão apresentam valores de GAP negativos, sendo o mais elevado na Tangibilidade, seguido da Fiabilidade. As dimensões Confiança e Empatia apresentam valores positivos.

Os Colaboradores que responderam nível 5 de recomendação apresentam valores negativos de GAP para todas as dimensões do modelo.

No nível 6, apesar de os valores dos GAPs serem reduzidos em relação ao nível de classificação anterior, apenas na Confiança atinge valor positivo.

Para a classificação máxima, nível 7, embora reduzidos ainda surgem valores de GAPs negativos nas dimensões Tangibilidade e Confiança. Na Fiabilidade as expectativas são igualadas pelas percepções. Nas dimensões Prontidão e Empatia as expectativas dos Colaboradores são superadas, pelo que os valores dos GAPs surgem positivos.

4.4 – Inquiridos & Colaboradores

Nesta secção são apresentados os dados relativos aos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores com o intuito de identificar diferenças entre estes dois grupos de análise.

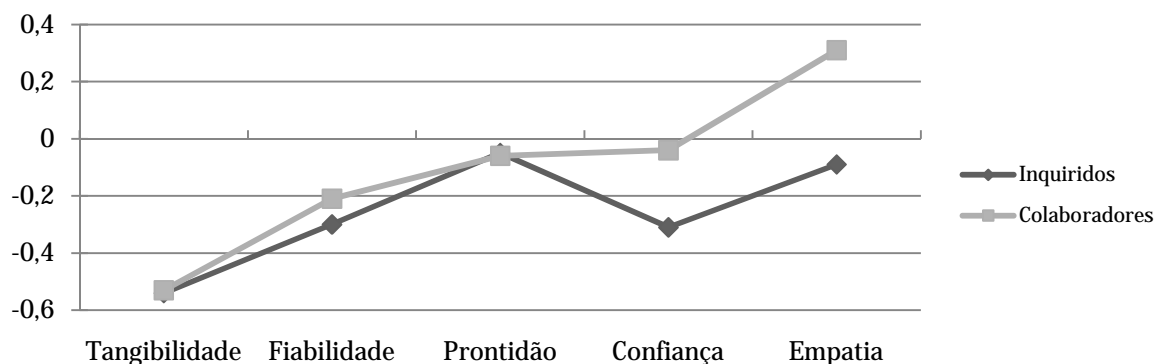


Gráfico 92: Representação do valor dos GAPs referentes às cinco dimensões do modelo SERVQUAL para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Da análise anterior verifica-se que para todas as dimensões do modelo usado os valores dos GAPs para os Inquiridos são negativos. No entanto, para os Colaboradores tal já não se verifica. As expectativas dos Colaboradores são superadas na dimensão Empatia.

| | Inquiridos | Colaboradores |
|---------------|------------|---------------|
| Tangibilidade | -0,54 | -0,53 |
| Fiabilidade | -0,30 | -0,21 |
| Prontidão | -0,05 | -0,06 |
| Confiança | -0,31 | -0,04 |
| Empatia | -0,09 | 0,31 |

Tabela 78: Representação do valor dos GAPs referentes às cinco dimensões do modelo SERVQUAL para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Verifica-se que para as dimensões Tangibilidade e Prontidão os valores dos GAPs dos Inquiridos e Colaboradores assumem valores idênticos. O mesmo não se verifica para as outras dimensões. Na Fiabilidade, na Confiança e na Empatia o valor do GAP dos inquiridos é inferior ao dos Colaboradores. As maiores diferenças entre os valores dos GAPs verificam-se na Confiança onde apesar de serem ambos negativos, existe uma diferença relativamente elevada, e na Empatia onde o valor do GAP dos inquiridos se apresenta negativo enquanto o dos Colaboradores assume valor positivo.

Na tabela que se segue são apresentados os valores dos GAPs para os vinte e dois itens constituintes do modelo SERVQUAL referentes aos Inquiridos e as Colaboradores.

| Dimensões e itens | | | Inquiridos | Colaboradores |
|-------------------|----|--|------------|---------------|
| Tangibilidade | 1 | Atractividade das instalações | -0,72 | -0,54 |
| | 2 | Adequação dos materiais, equipamentos e meios de transporte | -1,07 | -0,69 |
| | 3 | Indumentária dos colaboradores | -0,03 | -0,56 |
| | 4 | Adequação das instalações às necessidades | -0,44 | -0,46 |
| Fiabilidade | 5 | Cumprimento das actividades planeadas | 0,04 | 0,12 |
| | 6 | Empenho da instituição na resolução de problemas | -0,80 | -0,13 |
| | 7 | Confiança na instituição | -0,21 | 0,00 |
| | 8 | Divulgação do motivo de não cumprimento de uma actividade planeada | -0,28 | -0,56 |
| | 9 | Divulgação e cumprimento dos horários de funcionamento | -0,09 | -0,54 |
| Prontidão | 10 | Compressão da instituição no caso de incumprimento dos horários | 0,27 | 0,33 |
| | 11 | Prontidão de resposta | -0,25 | -0,16 |
| | 12 | Clarificação da pessoa a quem pedir informações | 0,21 | 0,05 |
| | 13 | Compressão no caso de um colaborador estar ocupado e não puder responder de forma imediata a uma questão | -0,52 | -0,09 |
| Confiança | 14 | Confiança nos colaboradores e gosto pelo trabalho | -0,28 | -0,26 |
| | 15 | Competência dos colaboradores | -0,34 | -0,04 |
| | 16 | Educação e cortesia dos colaboradores | -0,23 | -0,09 |
| | 17 | Formação técnica dos colaboradores | -0,35 | 0,29 |
| Empatia | 18 | Dedicação personalizada da instituição | 0,25 | 0,19 |
| | 19 | Dedicação personalizada do colaborador | 0,66 | 1,05 |
| | 20 | Conhecimento exacto das necessidades dos utentes por parte dos colaboradores | -0,17 | 0,08 |
| | 21 | Adequação dos objectivos da instituição ao melhor interesse dos utentes | -1,36 | 0,04 |
| | 22 | Adequação do horário de funcionamento às necessidades | -0,10 | 0,54 |

Tabela 79: Representação do valor dos GAPs referentes aos 22 itens do modelo SERVQUAL dos Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Observando os valores dos GAPs da tabela anterior, verifica-se que os valores mais elevados dos GAPs referentes aos Inquiridos se encontra dispersos nos vinte e dois itens, surgem na dimensão Tangibilidade, na Fiabilidade, na Prontidão e na Empatia. Apenas não surgem na dimensão Confiança. Mas, no que refere aos Colaboradores da Instituição tal já não se verifica. Os GAPs mais elevados surgem apenas nas dimensões referentes à Tangibilidade e à Fiabilidade.

Nota-se também uma clara diferença ao nível do número de itens do modelo em que os dois grupos em análise afirmam que as expectativas criadas são superadas pelas percepções que têm do serviço prestado. No grupo dos Colaboradores a ocorrência de valores de GAPs positivos é superior ao valor dos Inquiridos.

Nos Inquiridos surgem valores de GAPs positivos em duas questões nas dimensões Prontidão e Empatia e em uma questão na dimensão Fiabilidade. Nos Colaboradores surgem valores positivos em uma questão nas dimensões Fiabilidade e Confiança, em duas questões na dimensão Prontidão e em todas as questões referentes à dimensão Empatia.

De seguida são apresentados os dados referentes a cada uma das dimensões do modelo mais detalhadamente. Os gráficos referentes a esta análise podem ser consultados na página 130.

Tangibilidade

Na dimensão Tangibilidade os valores dos GAPs apresentados referentes aos Inquiridos e Colaboradores apresentam valores negativos. Nas questões 1, 2, referentes à atractividade das Instalações, Equipamentos, materiais e meios de transporte o valor dos Inquiridos é inferior ao dos Colaboradores. Na questão 3, referente à indumentária dos Colaboradores os Inquiridos mostram-se mais satisfeitos. Na questão relativa às adequabilidade das Instalações à necessidade da Instituição os Inquiridos mostram-se mais insatisfeitos que os Colaboradores.

Fiabilidade

No que respeita à Fiabilidade, nas primeiras três questões, os valores dos GAPs dos Inquiridos são inferiores aos dos Colaboradores. No entanto, na questão 5, referente ao cumprimento das actividades planeadas, os valores dos GAPs tanto para o grupo de Inquiridos como para o grupo de Colaboradores assume valores positivos. Os Inquiridos mostram-se insatisfeitos sobretudo na questão 6, referente ao empenhamento da Instituição na resolução de problemas. Nas questões 8 e 9, informação do motivo pelo qual uma actividade programada não foi realizada e divulgação e cumprimento dos horários de funcionamento os Inquiridos apresentam-se mais satisfeitos que os Colaboradores.

Prontidão

Na dimensão Prontidão, os valores dos GAPs para os Inquiridos e Colaboradores assumem valores idênticos nas questões 10, 11 e 12, compressão da Instituição no caso de incumprimento de horários por parte dos Utentes, prontidão de resposta às questões colocadas e disponibilização da informação relativa ao Utente, respectivamente. Os Inquiridos apresentam valores mais baixos nas questões 10 e 11, enquanto na questão 12 os Colaboradores apresentam o valor mais baixo. Nas questões 10 e 12, os valores dos GAPs

para os dois grupos em análise são positivos. Na questão 13, referente à não resposta imediata de um Colaborador no caso de estar ocupado, os Colaboradores apresentam valor de GAP superior aos Inquiridos, que se mostram mais insatisfeitos.

Confiança

Ao nível da dimensão Confiança os valores dos GAPs para os Inquiridos são inferiores aos valores referentes aos Colaboradores. Na questão 14 relativa à Confiança que os Inquiridos têm nos Colaboradores e gosto pelo trabalho que desenvolvem verifica-se aproximação dos valores para os dois grupos de análise. Na questão 15, segurança relativa à competência dos Colaboradores, aumenta a diferença entre os dois grupos. Na questão referente à educação e cortesia dos Colaboradores, questão 16, a diferente entre os dois grupos volta a diminuir. Para na questão 17, formação técnica adequada dos Colaboradores para as funções que desempenham é apresentada a maior discrepância nesta dimensão, sendo o valor assumido pelo grupo de Colaboradores positivo.

Empatia

Na dimensão Empatia os valores referentes aos GAPs dos Inquiridos são inferiores aos apresentados para os Colaboradores. No caso dos Colaboradores em todas as questões o nível das expectativas é superado, apresentando valor de GAP sempre positivo. O mesmo já não acontece nos dados referentes aos Inquiridos, apenas apresentam valores de GAP positivos nas questões 18 e 19, dedicação personalizada da Instituição e dos Colaboradores. A maior discrepância entre os dois grupos surge na questão 21, adequação dos objectivos da Instituição ao melhor interesse dos Utentes.

Os gráficos referentes à informação atrás exposta são apresentados de seguida.

Tangibilidade

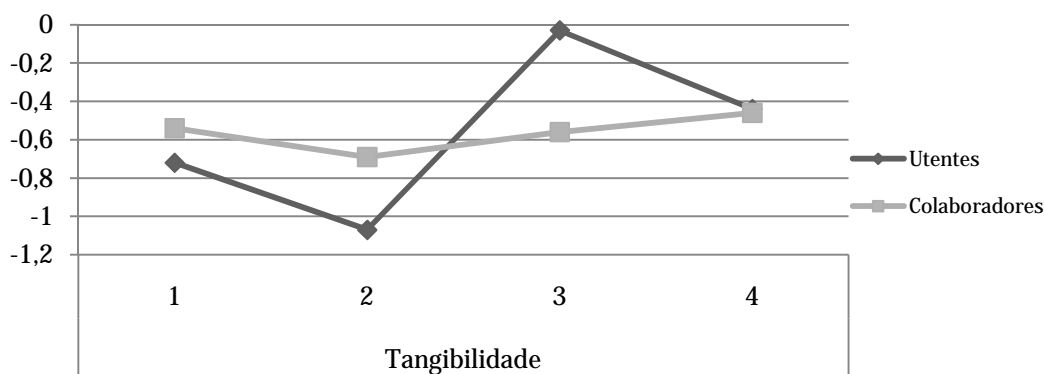


Gráfico 93: Representação do valor dos GAPs referentes à dimensão Tangibilidade para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Fiabilidade

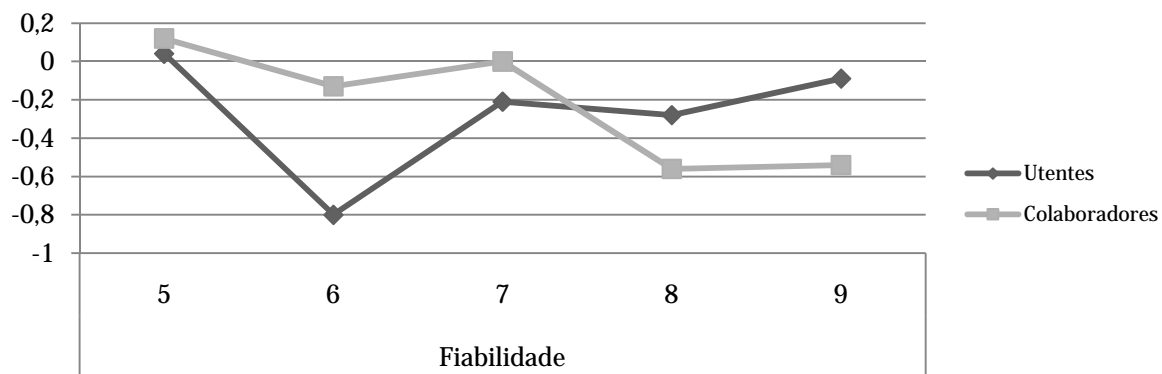


Gráfico 94: Representação do valor dos GAPs referentes à dimensão Fiabilidade para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Prontidão

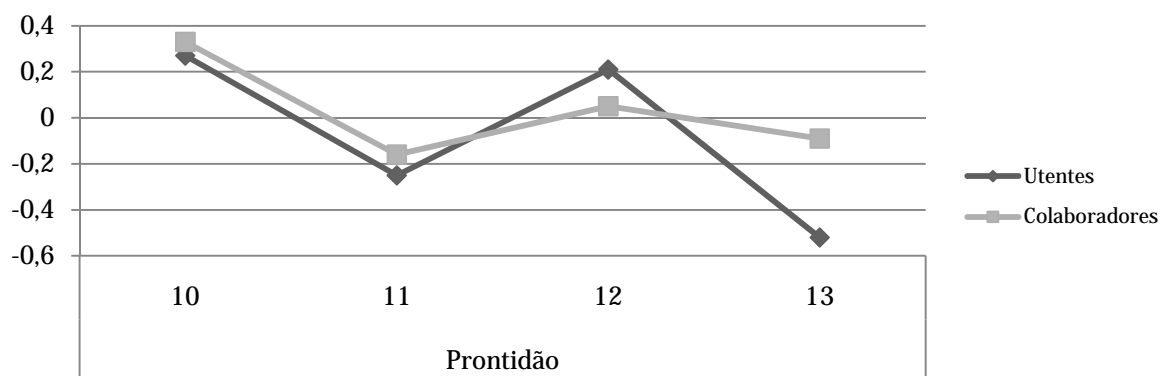


Gráfico 95: Representação do valor dos GAPs referentes à dimensão Prontidão para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Confiança

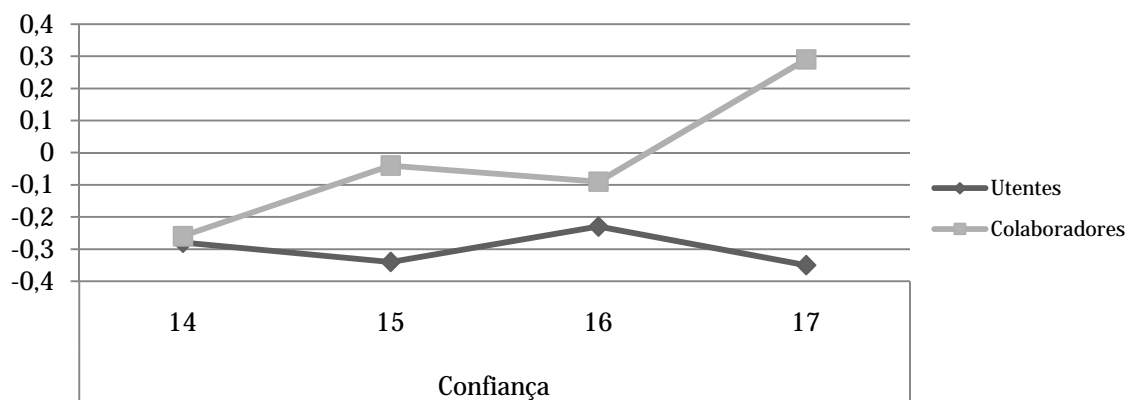


Gráfico 96: Representação do valor dos GAPs referentes à dimensão Confiança para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Empatia

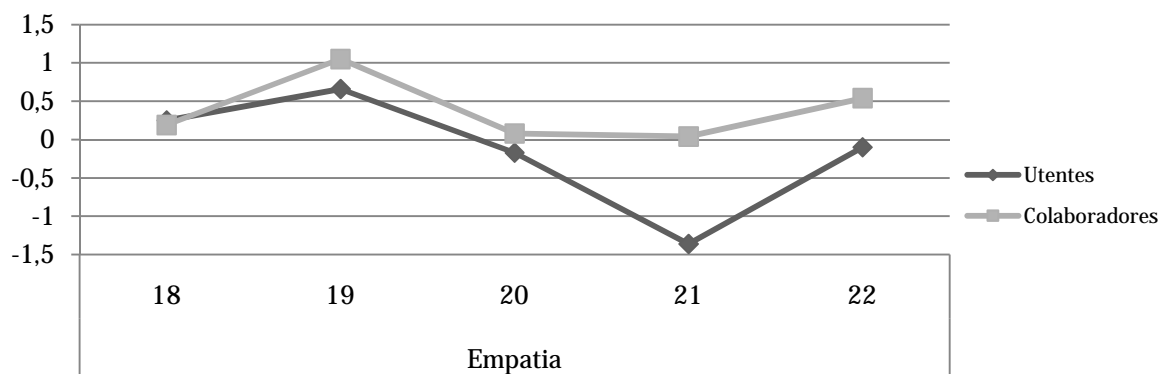


Gráfico 97: Representação do valor dos GAPs referentes à dimensão Empatia para os Inquiridos e Colaboradores da Instituição

Análise para as 10 salas da Instituição

Sala 4/9 Meses

| Dimensões | GAP Inquiridos | GAP Colaboradores |
|---------------|----------------|-------------------|
| Tangibilidade | -0,88 | 0,00 |
| Fiabilidade | -0,30 | -0,30 |
| Prontidão | -0,63 | -0,75 |
| Confiança | -0,25 | -0,13 |
| Empatia | -2,90 | 0,30 |

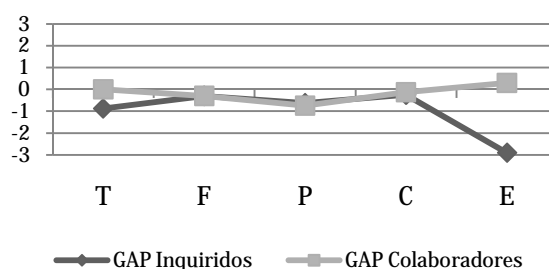


Tabela 80: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 98: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 4/9 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos 4/9 Meses nota-se uma clara discrepância de dados relativamente às dimensões Tangibilidade e Empatia nos valores dos GAPs referentes aos Inquiridos e aos Colaboradores. A maior diferença surge na dimensão Empatia, onde o valor do GAP atribuído aos Inquiridos é muitíssimo baixo. Nas outras três dimensões, os dados referentes aos dois grupos não apresentam grandes variações entre si.

Para os Colaboradores na dimensão Tangibilidade as expectativas são igualadas pelas percepções e na dimensão Empatia são superadas.

Sala 9/15 Meses

| Dimensões | GAP Inquiridos | GAP Colaboradores |
|---------------|----------------|-------------------|
| Tangibilidade | -0,39 | -1,25 |
| Fiabilidade | -0,35 | -0,80 |
| Prontidão | -0,42 | -1,25 |
| Confiança | -0,60 | 0,50 |
| Empatia | -1,13 | -0,20 |

Tabela 81: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL.

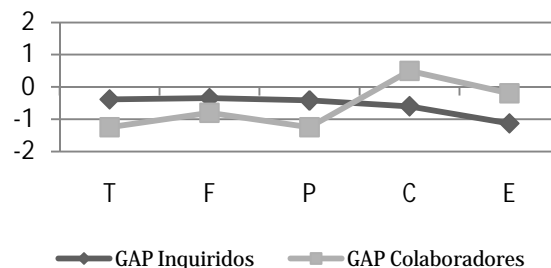


Gráfico 99: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 9/15 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL.

Na sala dos 9/15 Meses nota-se também uma clara discrepância de dados entre o grupo de Inquiridos e dos Colaboradores. Os Inquiridos apresentam níveis mais baixos de satisfação nas dimensões Confiança e Empatia, contrariamente aos Colaboradores que apresentam níveis de satisfação mais elevados nestas dimensões.

Para os Colaboradores na dimensão Confiança as expectativas são superadas, o que não se verifica em nenhuma dimensão para o grupo de Inquiridos.

Sala 12/24 Meses

| Dimensões | GAP Inquiridos | GAP Colaboradores |
|---------------|----------------|-------------------|
| Tangibilidade | -0,68 | -0,08 |
| Fiabilidade | -0,43 | -0,33 |
| Prontidão | -0,52 | -0,25 |
| Confiança | -0,30 | 0,00 |
| Empatia | -0,10 | -0,30 |

Tabela 82: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL.

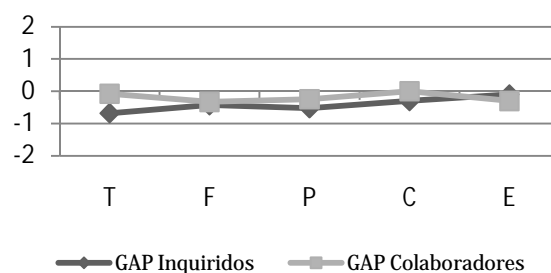


Gráfico 100: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 12/24 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL.

Na sala dos 12/24 Meses verifica-se, também, discrepância de dados entre o grupo de Inquiridos e dos Colaboradores. Com exceção da dimensão Empatia, os valores dos GAPs dos Inquiridos são inferiores aos dos Colaboradores.

Apenas no grupo dos Colaboradores as expectativas são igualadas pelas percepções na dimensão Confiança.

Sala 24/36 Meses

| Dimensões | GAP Inquiridos | GAP Colaboradores |
|---------------|----------------|-------------------|
| Tangibilidade | -0,60 | -1,00 |
| Fiabilidade | -0,19 | 0,10 |
| Prontidão | 0,19 | 1,25 |
| Confiança | -0,43 | 0,38 |
| Empatia | 0,73 | -1,20 |

Tabela 83: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

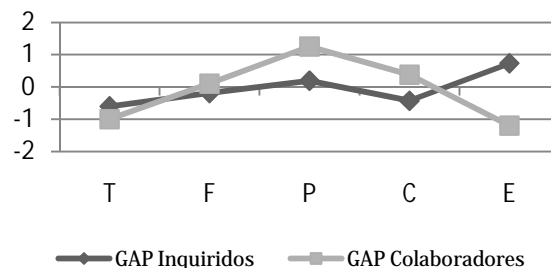


Gráfico 101: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 24/36 Meses para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Também na sala dos 12/24 Meses existe grande diferença relativa aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores. A maior diferença surge na dimensão Empatia, onde o valor referente aos Inquiridos se apresenta positivo, enquanto o valor do GAP dos Colaboradores é negativo. Para além da dimensão Empatia, também na Tangibilidade o valor do GAP dos Inquiridos é menor que o referente aos Colaboradores. Nas restantes três dimensões, Fiabilidade, Prontidão e Confiança, são os Inquiridos que apresentam níveis de satisfação inferiores aos dos Colaboradores.

Sala Mista

| Dimensões | GAP Inquiridos | GAP Colaboradores |
|---------------|----------------|-------------------|
| Tangibilidade | -1,35 | -0,75 |
| Fiabilidade | -0,92 | 0,00 |
| Prontidão | -0,90 | -0,88 |
| Confiança | -0,65 | -0,25 |
| Empatia | -0,84 | 1,40 |

Tabela 84: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala Mista para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

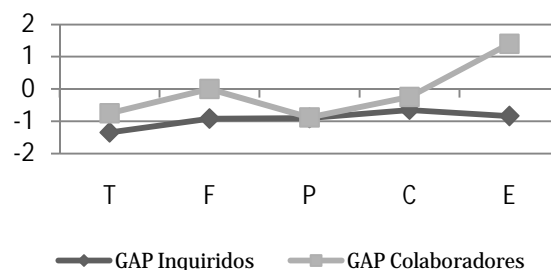


Gráfico 102: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala Mista para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Nos dados referentes à Sala Mista, existe maior diferença na dimensão Empatia, onde os Colaboradores apresentam nível de satisfação positivo, e os Inquiridos negativo. Na dimensão Prontidão existem uma aproximação dos valores dos GAPs. Para os Colaboradores na dimensão Fiabilidade os níveis das expectativas são igualados pelas das percepções. No caso da dimensão Empatia as expectativas são superadas pelas percepções.

Sala 3 Anos

| Dimensões | GAP Inquiridos | GAP Colaboradores |
|---------------|----------------|-------------------|
| Tangibilidade | -1,01 | -0,95 |
| Fiabilidade | -0,57 | -0,43 |
| Prontidão | 0,21 | -0,17 |
| Confiança | -0,22 | 0,25 |
| Empatia | -0,96 | 1,20 |

Tabela 85: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

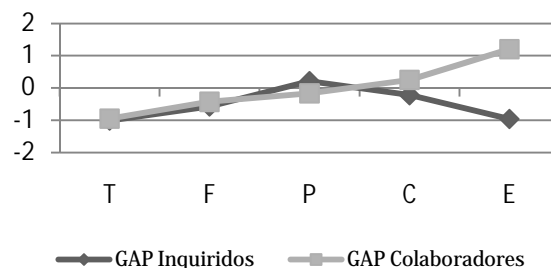


Gráfico 103: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 3 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos 3 Anos, verifica-se aproximação dos valores referentes aos Inquiridos e Colaboradores da Instituição. Com exceção das dimensões Prontidão e Empatia, não existem diferenças assinaláveis entre os valores dos GAPs dos dois grupos de análise. No caso da Prontidão, os Inquiridos apresentam o valor do GAP positivo, em contrapartida os Colaboradores, apresentam o valor do GAP negativo. No caso da Empatia surge a situação contrária, as expectativas são superadas pela percepção do serviço prestado para os Colaboradores, enquanto que os Inquiridos apresentam o valor do GAP negativo.

Nesta dimensão, as expectativas são superadas na dimensão Prontidão para os Inquiridos, e nas dimensões Confiança e Empatia para os Colaboradores.

Sala 4 Anos

| Dimensões | GAP Inquiridos | GAP Colaboradores |
|---------------|----------------|-------------------|
| Tangibilidade | -0,56 | -1,00 |
| Fiabilidade | -0,11 | 0,00 |
| Prontidão | -0,37 | -1,13 |
| Confiança | -0,17 | -0,13 |
| Empatia | -0,29 | 1,30 |

Tabela 86: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

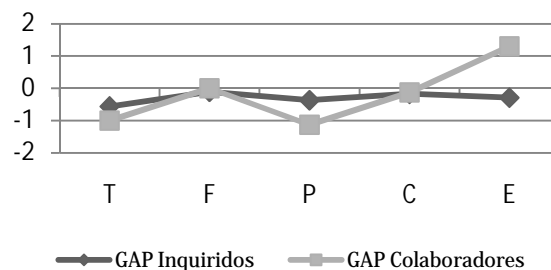


Gráfico 104: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 4 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos 4 Anos para as dimensões Fiabilidade e Confiança os valores referentes aos GAPs dos dois grupos em análise são similares. As maiores diferenças surgem nas dimensões Prontidão e Empatia. Neste caso, o valor das expectativas apenas é superado na dimensão Empatia para o grupo de Colaboradores. Na dimensão Fiabilidade, as expectativas dos Colaboradores são igualadas pela percepção do serviço prestado.

Sala 5 Anos

| Dimensões | GAP Inquiridos | GAP Colaboradores |
|---------------|----------------|-------------------|
| Tangibilidade | -0,09 | -0,63 |
| Fiabilidade | -0,20 | 0,20 |
| Prontidão | -0,21 | 0,75 |
| Confiança | -0,70 | -0,37 |
| Empatia | 0,21 | -0,80 |

Tabela 87: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

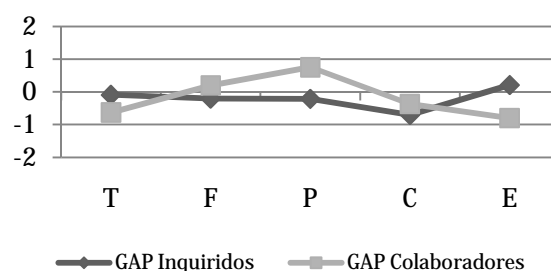


Gráfico 105: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores da Sala dos 5 Anos para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Na sala dos 5 Anos verifica-se grande variação dos valores relativos aos GAPs para os dois grupos. As maiores diferenças surgem nas dimensões Prontidão e na Empatia. Nas dimensões Tangibilidade e Empatia os valores dos GAPs relativos aos Colaboradores superam os dos Inquiridos, apresentando os Inquiridos para estas duas dimensões níveis de satisfação superiores.

O grupo de Inquiridos apresenta as percepções do serviço prestado superior às expectativas para a dimensão Empatia. Nos dados referentes aos Colaboradores as expectativas são superadas nas dimensões Fiabilidade e Prontidão.

CATL 1

| Dimensões | GAP Inquiridos | GAP Colaboradores |
|---------------|----------------|-------------------|
| Tangibilidade | -0,29 | 0,00 |
| Fiabilidade | -0,25 | 0,00 |
| Prontidão | 0,72 | -0,37 |
| Confiança | -0,44 | 0,00 |
| Empatia | 0,58 | 0,20 |

Tabela 88: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores do CATL1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

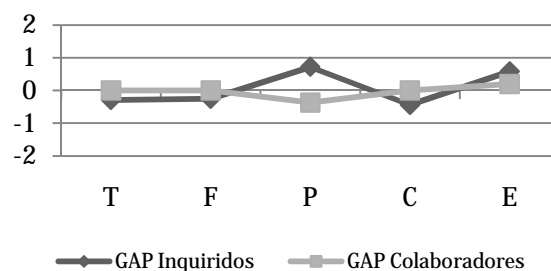


Gráfico 106: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores do CATL1 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Nos dados referentes ao CATL 1 verifica-se aproximação dos valores referentes aos GAPs para as dimensões Tangibilidade e Fiabilidade, onde o valor referente aos Inquiridos é inferior ao dos Colaboradores. A maior diferença surge na dimensão Prontidão, com os

Inquiridos a apresentarem valor do GAP positivo e os Colaboradores negativo. O mesmo surge na dimensão referente à Empatia.

Para esta sala os níveis de expectativas dos Inquiridos são superados nas dimensões Prontidão e Empatia. Para os Colaboradores, apenas são superados na Empatia, nas dimensões Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança as expectativas são igualladas pelas percepções.

CATL2

| Dimensões | GAP Inquiridos | GAP Colaboradores |
|---------------|----------------|-------------------|
| Tangibilidade | -0,35 | -1,00 |
| Fiabilidade | -0,03 | -0,60 |
| Prontidão | -0,09 | -0,25 |
| Confiança | 0,19 | -0,37 |
| Empatia | 0,02 | 1,90 |

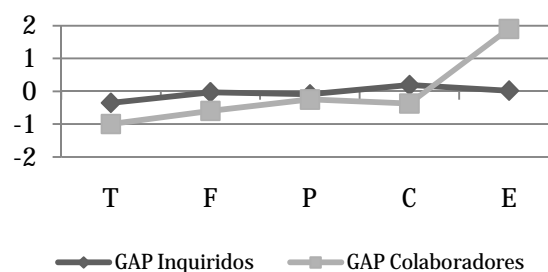


Tabela 89: Distribuição dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

Gráfico 107: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores do CATL2 para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL

No CATL 2 a maior diferença relativamente à comparação entre os dois grupos em análise surge na dimensão Empatia, onde os colaboradores apresentam o valor do GAP bastante superior ao dos Inquiridos. Nas restantes dimensões o valor do GAP dos Colaboradores é superior ao dos Inquiridos, o que não se verifica em mais nenhuma sala.

Neste caso, as expectativas dos Inquiridos e dos Colaboradores são superadas na dimensão Empatia.

Comparação entre as diferentes salas

Os dados assinalados na tabela que se segue são referentes aos pares de valores onde a avaliação da qualidade dos Inquiridos é superior à atribuída pelos Colaboradores.

| Dimensões Salas | Tangibilidade | | Fiabilidade | | Prontidão | | Confiança | | Empatia | |
|--------------------|---------------|-------|-------------|-------|-----------|-------|-----------|-------|---------|-------|
| | I | C | I | C | I | C | I | C | I | C |
| 4/9 Meses | -0,88 | -1,25 | -0,30 | -0,30 | -0,63 | -0,75 | -0,25 | -0,13 | -2,90 | 0,30 |
| 9/15 Meses | -0,39 | -1,25 | -0,35 | -0,80 | -0,42 | -1,25 | -0,60 | 0,50 | -1,13 | -0,20 |
| 12/24 Meses | -0,68 | -0,08 | -0,43 | -0,33 | -0,52 | -0,25 | -0,30 | 0,00 | -0,10 | -0,30 |
| 24/36 Meses | -0,60 | -1,00 | -0,19 | 0,10 | 0,19 | 1,25 | -0,43 | 0,38 | 0,73 | -1,20 |
| Sala Mista | -1,35 | -0,75 | -0,92 | 0,00 | -0,90 | -0,88 | -0,65 | -0,25 | -0,84 | 1,40 |
| 3 Anos | -1,01 | -0,95 | -0,57 | -0,43 | 0,21 | -0,17 | -0,22 | 0,25 | -0,96 | 1,20 |
| 4 Anos | -0,56 | -1,00 | -0,11 | 0,00 | -0,37 | -1,13 | -0,17 | -0,13 | -0,29 | 1,30 |
| 5 Anos | -0,09 | -0,63 | -0,20 | 0,20 | -0,21 | 0,75 | -0,70 | -0,37 | 0,21 | -0,80 |
| CATL1 | -0,29 | 0,00 | -0,25 | 0,00 | 0,72 | -0,37 | -0,44 | 0,00 | 0,58 | 0,20 |
| CATL2 | -0,35 | -1,00 | -0,03 | -0,60 | -0,09 | -0,25 | 0,19 | -0,37 | 0,02 | 1,90 |
| Global | -0,54 | -0,53 | -0,30 | -0,21 | -0,05 | -0,06 | -0,31 | -0,04 | -0,09 | 0,31 |

Tabela 90: Representação dos dados relativos aos valores dos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL por respectivas salas

De forma a uma melhor interpretação dos dados atrás expostos, são apresentados os gráficos referentes aos dados agrupados para as cinco dimensões do modelo, na página 140.

Tangibilidade

Analisando a dimensão Tangibilidade verifica-se que para a Sala dos 12/24 Meses, Sala Mista, Sala dos 3 Anos e CATL 1 o valor do GAP referente aos Colaboradores é inferior ao valor do GAP dos Inquiridos, isto significa, que para estas três salas, os Colaboradores mostram-se mais satisfeitos que os Inquiridos. Nas restantes salas da Instituição, Sala dos 4/9 Meses, Sala dos 9/15 Meses, Sala dos 24/36 Meses, Sala dos 4 Anos, Sala dos 5 Anos e CATL 2, os Colaboradores estão mais insatisfeitos que os Inquiridos.

Fiabilidade

Na dimensão Fiabilidade, apenas na Sala dos 9/15 Meses, Sala dos 12/4 Meses e no CATL 2 o valor dos GAPs dos Inquiridos é superior ao valor dos Colaboradores. Nestas duas salas, os Inquiridos mostram-se mais satisfeitos que os Colaboradores. Na sala dos 4/9 Meses os GAPs para os Inquiridos e Colaboradores tomam o mesmo valor. Nas restantes salas, são os Colaboradores que se mostram mais satisfeitos com a prestação do serviço.

Prontidão

Na dimensão Prontidão verifica-se para a Sala dos 4/9 Meses, 9/15 Meses, Sala dos 3 Anos, Sala dos 4 Anos, CATL 1 e CATL2, verifica-se que os valores dos GAPs relativos aos Colaboradores são inferiores aos dos Inquiridos, pelo que, nestas salas, os Inquiridos, relativamente à dimensão Prontidão se mostram mais satisfeitos. Nas restantes salas, Sala dos 12/24 Meses, 24/36 Meses, Sala Mista, e Sala dos 5 Anos são os Colaboradores que se mostram mais satisfeitos.

Confiança

Na dimensão Confiança apenas no CATL 2 o valor do GAP dos Colaboradores se apresenta inferior ao valor dos GAPs dos Inquiridos. Isto significa, que para esta sala os Inquiridos mostram-se mais satisfeitos relativamente à dimensão Confiança que os Colaboradores. Nas restantes salas da Instituição os Colaboradores apresentam níveis de satisfação superiores aos Inquiridos.

Empatia

No que refere à dimensão Empatia, na Sala dos 12/24 Meses, Sala dos 24/36 Meses, Sala dos 5 Anos e CATL 1, o valor do GAP dos Inquiridos é superior ao dos Colaboradores, assim, os Inquiridos apresentam níveis de satisfação para com a prestação do serviço superiores aos Colaboradores. Nas restantes salas os valores dos GAPs são superiores nos Colaboradores, pelo que, os Colaboradores apresentam maior satisfação. É o caso da Sala dos 4/9 Meses, Sala dos 9/15 Meses, Sala Mista, Sala dos 3 Anos, Sala dos 4 Anos e CATL2.

Os gráficos que se seguem são referentes à informação atrás exposta. São apresentados os gráficos contendo os dados relativos aos valores dos GAPs das diferentes salas da Instituição para as cinco dimensões do modelo SERVQUAL.

Tangibilidade

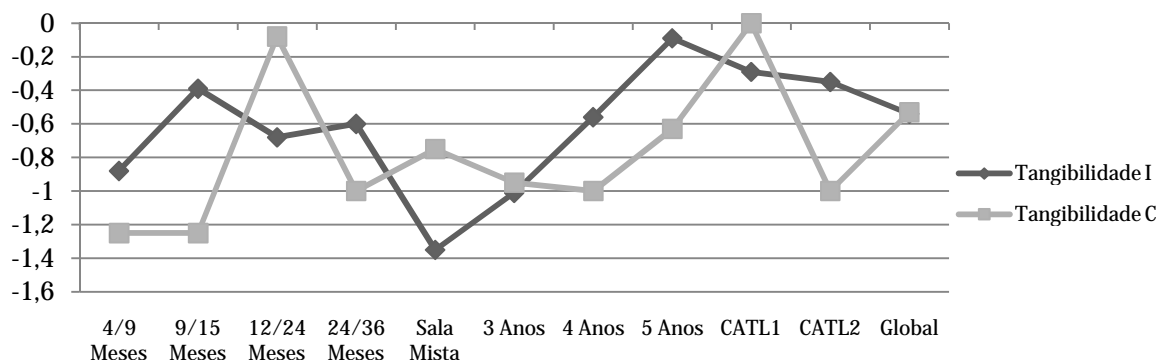


Gráfico 108: Representação dos dados referentes aos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para a dimensão Tangibilidade por respectivas salas

Fiabilidade

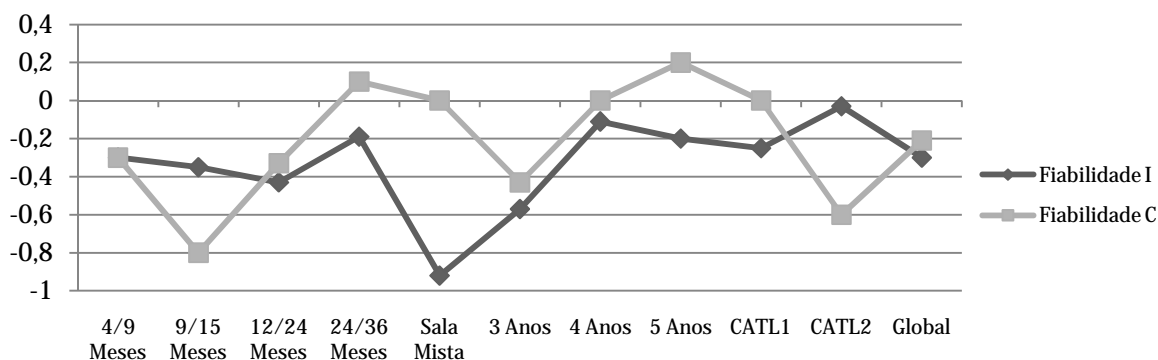


Gráfico 109: Representação dos dados referentes aos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para a dimensão Fiabilidade por respectivas salas

Prontidão

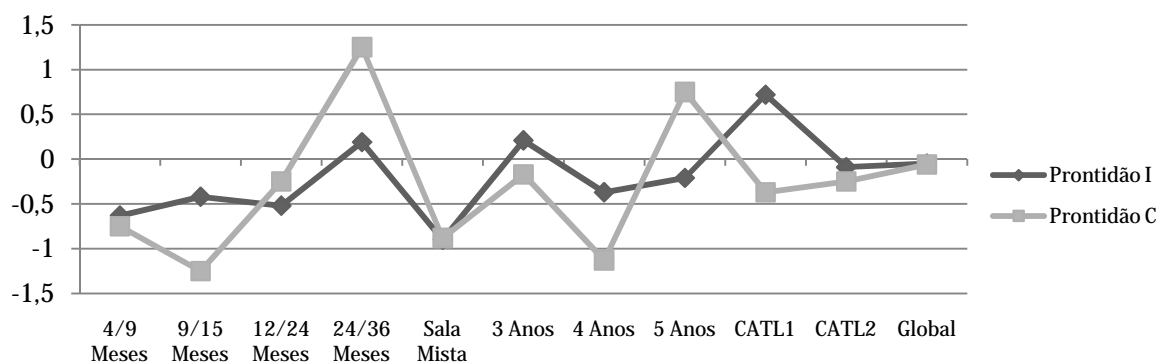


Gráfico 110: Representação dos dados referentes aos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para a dimensão Prontidão por respectivas salas

Confiança

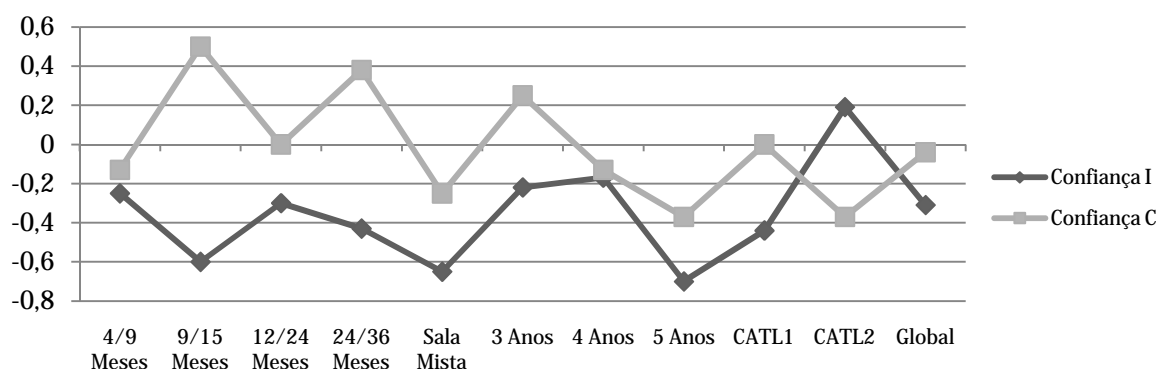


Gráfico 111: Representação dos dados referentes aos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para a dimensão Confiança por respectivas salas

Empatia

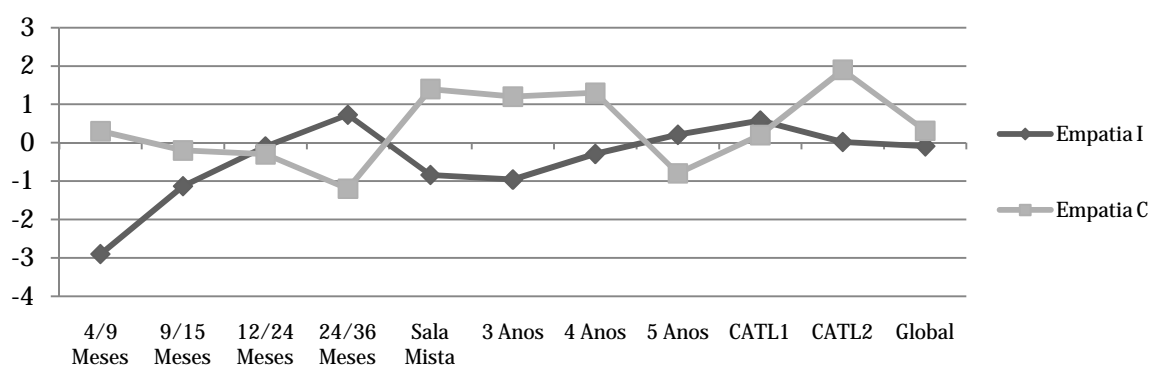


Gráfico 112: Representação dos dados referentes aos GAPs dos Inquiridos e dos Colaboradores para a dimensão Empatia por respectivas salas

5. Conclusões, Limitações e Investigação Futura

No universo da Instituição escolhida para este estudo foram distribuídos 181 questionários, correspondendo ao número total de Utentes de todas as valências de Infância da Instituição, Creche, Pré-escolar e CATL. A taxa de resposta é de 41,99% uma vez que se obtiveram 76 questionários correctamente preenchidos e considerados válidos.

Na sua maioria os questionários foram preenchidos pela Mãe do Utente (76,3%). No que respeita ao nível de Escolaridade verificou-se que 40,8% dos Inquiridos refere ter habilitações ao nível do ensino superior e 26,3% ao nível do secundário (12º Ano). A nível do Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar dos Utentes da Instituição, 48,6% dos Inquiridos auferem rendimentos entre 1000-2000€, 28,9% entre 1000-1500 e 19,7% entre 1500-2000€. Em 26,4% dos casos são aferidos rendimentos superiores a 2000€ e em 21,0% inferiores a 1000€, sendo que 9,2% são inferiores a 500€.

Os Agregados Familiares, em 88,2% dos casos são constituídos por 3 ou 4 elementos, 47,4% e 40,8%, respectivamente. Em 96,1% dos casos existe uma ou duas Crianças no Agregado, em 39 dos casos indicados existe uma Criança (51,3%) e em 34 casos existem duas Crianças (44,7%), apenas 3,9% dos Inquiridos (3 casos) refere ter três Crianças a cargo. Na Instituição, e de acordo com os dados recolhidos através do inquérito, podemos afirmar que em 80,3% dos casos dos Utentes não têm mais nenhum elemento do Agregado Familiar a frequentar a Instituição nas valências estudadas. Nos restantes casos (19,7%) apenas têm mais um elemento do Agregado na Instituição.

No que respeita ao motivo da escolha da Instituição a proximidade do local de residência foi o motivo mais apontado com 34,7%, seguido da recomendação por parte de terceiros com 23,8%.

Os Inquiridos mostram estar satisfeitos com a Instituição na globalidade pois apenas 5,3% estariam dispostos a mudar de Instituição se tivesse possibilidade para tal e 97,4% dos Inquiridos afirmar recomendar a Instituição, a terceiros, em caso de solicitação.

No que respeita à satisfação dos Colaboradores, foram tidos em conta 29 questionários, sendo cinco deles referentes aos Colaboradores afectos aos Serviços Auxiliares da Instituição, Cozinha e Limpeza, dois dos Colaboradores afectos à Secretaria e os restantes 23 dos Colaboradores distribuídos pelas várias salas da Instituição, no total de dez.

As questões apresentadas relativas à satisfação dos colaboradores no seu local de trabalho foram divididas em quinze grupos, Instalações, Autonomia, Compensação Financeira,

Benefícios, Desempenho Funcional, Supervisão, Formação, Relações de Trabalho Interno, Relações Externas, Política e Estratégia Organizacional, Espírito de Mudança e Inovação, Qualidade, Segurança do Posto de Trabalho, Alimentação Fornecida e por fim, Avaliação Global da Instituição. De modo geral as pontuações atribuídas a cada grupo de questões foram elevadas. Os dois valores médios mais baixos, apesar de representarem, na escala usada, valores positivos, são referentes à Compensação Financeira e à Supervisão. Os valores mais elevados são referentes à Segurança face à continuidade, à Permanência no posto de trabalho e à Alimentação fornecida pela instituição. Os valores que se seguem são referentes às Instalações, Qualidade e Relações Externas.

No total dos Colaboradores inquiridos pode-se afirmar que não existe grande variação de respostas às questões de cada um dos grupos pois. A excepção surge de compensação financeira, benefícios, supervisão, relações de trabalho interno e mudança e inovação apresentam valores de satisfação na mesma ordem de grandeza.

No que respeita à continuidade dos Colaboradores na Instituição o motivo mais apontado para mudança do local de trabalho foi “razão que assim o obrigasse”, com 41,4% dos inquiridos a apontar esta razão. O segundo motivo apresentado foi o facto de “ir ganhar mais dinheiro” com 34,5% das respostas. No total, estas duas opções representam 75,9% da opinião dos Colaboradores.

Os Colaboradores afirmaram que a Instituição tem perspectivas para o futuro e sentem-se seguros em relação à continuidade do seu posto de trabalho. Quando inquiridos sobre a recomendação da Instituição como local de trabalho a terceiros os colaboradores afirmaram que recomendariam.

No tratamento de dados referentes ao modelo SERVQUAL não foi possível fazer a validação da estrutura definida para os Inquiridos e os Colaboradores da Instituição. Por esse motivo, as análises dos dados foram feitas ponderando as cinco dimensões do modelo de forma igual. Em ambos os casos a dimensão que surge com pior definição de factores é a Prontidão.

Na análise SERVQUAL os inquiridos afirmaram dar mais importância a aspectos relacionados com a Confiança, Fiabilidade e Tangibilidade em detrimento da Empatia e da Prontidão do serviço. Verificou-se também que as dimensões às quais foi atribuída menor importância é onde existe menor variação do valor das expectativas e das percepções, e onde não existem diferenças significativas entre as médias das respostas. De modo idêntico aos Inquiridos, as dimensões apontadas como de maior importância pelos Colaboradores são a Tangibilidade, a Fiabilidade e a Confiança.

Para os Inquiridos verificou-se que nas cinco dimensões do modelo o valor da média da percepção se encontra abaixo do valor da perspectiva assinalado, pelo que o valor o GAP do Modelo surge sempre negativo. Nos Colaboradores, à excepção da dimensão Empatia as expectativas não são superadas pela percepção do serviço. Em ambos a maior discrepância entre as expectativas e as percepções encontra-se na dimensão Tangibilidade.

Nas análises por salas surgem valores diferentes aos globais da Instituição.

No grupo dos Inquiridos, para a sala dos 24/36 Meses, Sala dos 3 Anos, Sala dos 5 Anos, CATL 1 e 2, em algumas dimensões do modelo as expectativas dos inquiridos são superadas, ao contrário dos dados globais. As expectativas da dimensão Prontidão são superadas na sala dos 24/36 Meses, nos 3 Anos e no CATL1, as da Confiança apenas no CATL2 e a Empatia nas salas dos 24/36 Meses, 5 Anos, CATL 1 e 2. As maiores discrepâncias às médias da Instituição encontram-se dimensão Tangibilidade para a Sala dos 12/24 Meses, 24/36 Meses, Sala Mista, Sala dos 3 Anos, 4 Anos e CATL2. Na dimensão Confiança na Sala dos 5 Anos e por fim, na dimensão Empatia na sala dos 4/9 Meses, 9/15 Meses e CATL1.

A sala que apresenta maior satisfação dos Colaboradores é a Sala dos 24/36 Meses, nas dimensões Fiabilidade, Prontidão e Confiança os níveis de expectativas são superados. No CATL 1, na Tangibilidade, Fiabilidade e Confiança os Colaboradores afirmam que as suas expectativas são igualadas pelos serviços prestado, e superadas na dimensão Empatia.

As maiores discrepâncias aos valores globais da Instituição encontram-se, na sua maioria, na dimensão Tangibilidade, à excepção, da Sala dos 24/36 Meses (Empatia), Sala Mista (Prontidão), Sala dos 4 Anos (Prontidão) e Sala dos 5 Anos (Empatia).

Comparando a discrepância entre o valores das expectativas e das percepções dos Inquiridos e dos Colaboradores observa-se que as dimensões Tangibilidade e Prontidão assumem valores idênticos. Ficando, em termos globais, o valor das percepções do serviço prestado referente aos Inquiridos aquém do dos Colaboradores. A excepção é a dimensão Prontidão onde o valor de satisfação dos Inquiridos é ligeiramente superior. As maiores discrepâncias surgem nas dimensões Confiança e Empatia. Com especial relevância o facto da dimensão Empatia para os Colaboradores apresentar o GAP positivo. Na dimensão Fiabilidade, para a sala dos 9/15 Meses, 12/24 Meses, Sala Mista, Sala dos 3 Anos e CATL 1 os Colaboradores mostram-se mais satisfeitos que os Inquiridos. Na Fiabilidade, apenas na Sala dos 9/15 Meses, Sala dos 12/4 Meses e no CATL 2 os Colaboradores apresentam níveis de satisfação superiores aos dos Inquiridos. Na Sala dos 4/9 Meses, 9/15 Meses, Sala dos 3 Anos, Sala dos 4

Anos, CATL 1 e CATL2 os Inquiridos são mais satisfeitos para a dimensão Prontidão. Ao nível da dimensão Confiança, com excepção do CATL2, todas as salas apresentam a satisfação dos Colaboradores superior à dos Inquiridos. Também na Empatia, para a 12/24 Meses, Sala dos 24/36 Meses, Sala dos 5 Anos e CATL 1 os Colaboradores apresentam maior satisfação face aos Inquiridos.

Da análise conclui-se que a sala que apresenta maior satisfação por parte dos Inquiridos é o CATL2, pois para as dimensões Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão e Confiança os Inquiridos mostram-se mais satisfeitos que os Colaboradores. Na sala dos 9/15 Meses verifica-se a mesma situação para as dimensões Tangibilidade, Fiabilidade e Prontidão.

O cruzamento de dados do modelo SERVQUAL com as características socioeconómicas dos Inquiridos foi feito tendo em conta o nível de rendimento, de escolaridade, o número de filhos, o número de filhos a frequentar a instituição e o motivo de escolha da Instituição.

No que refere à satisfação tendo em conta os níveis de rendimento chegou-se à conclusão que os grupos de Inquiridos de estratos mais elevados apresentam maior discrepância entre as expectativas criadas e as percepções do serviço prestado. Paralelamente no grupo mais elevado, rendimentos acima de 2500€/mensais os Inquiridos mostram que as suas expectativas são superadas nas dimensões Fiabilidade, Prontidão e Empatia.

Da análise relativa à escolaridade dos Inquiridos, verifica-se, o nível de escolaridade 12º Ano apresenta os melhores valores de satisfação. Nos níveis de escolaridade superiores são atingidos os valores mais elevados dos GAPs.

Relativamente ao número de filhos, verifica-se os Inquiridos que afirmar ter três crianças a cargo apresentam os valores mais baixos de satisfação em quarto das cinco dimensões do modelo, Tangibilidade, Prontidão, Confiança e Empatia. A excepção é a dimensão Fiabilidade, que apresenta o valor mais baixo nos agregados familiares com duas crianças a cargo. Na análise tendo em conta o número de crianças do Agregado Familiar que frequentam a Instituição surgem exactamente as mesmas conclusões. Os inquiridos que têm maior número de crianças, neste caso, no máximo duas a frequentar, apresentam maiores níveis de insatisfação nas dimensões Tangibilidade, Prontidão, Confiança e Empatia, enquanto que, os inquiridos com uma criança apresenta nível de satisfação inferior na Fiabilidade.

Ao nível do motivo da escolha da Instituição, verifica-se que os Inquiridos que apontaram outro motivo para além dos enumerados apresentam níveis de insatisfação superiores nas

dimensões Tangibilidade, Prontidão, Confiança e Empatia. O valor mais baixo referente à Fiabilidade surge nos Inquiridos aos quais a Instituição foi recomendada.

Foi ainda feito o cruzamento com algumas questões de satisfação global. No que respeita à avaliação global tem-se que os únicos Inquiridos que não apresentam GAPs negativos, apesar de todas as classificações se encontrarem positivas, são os que apontaram a sua satisfação com o valor máximo da escala. Para este grupo de Inquiridos as expectativas são superadas nas dimensões Fiabilidade, Prontidão e Empatia.

Na questão relativa à continuidade do Educando na Instituição, os Inquiridos apenas apresentam valores de satisfação positivos no caso de continuidade. Por fim, é feito o cruzamento dos dados de satisfação com a possível recomendação a terceiros no caso de solicitação. Apenas nos Inquiridos que afirmam recomendar surgem valores superiores à média da Instituição. Nas dimensões Prontidão e Empatia, as expectativas deste grupo de Inquiridos são superadas.

O cruzamento dos dados de satisfação dos Colaboradores foi feito com as questões referentes ao motivo de abandono e ao facto de recomendar a um amigo trabalhar na Instituição. Na primeira, não é possível retirar conclusões assinaláveis. A maior discrepância entre as expectativas e as percepções para as várias dimensões do modelo encontram-se dispersas nas opções de resposta, assim como, as dimensões nas quais as expectativas dos Colaboradores são superadas. De referir apenas o caso de o Colaborador sair da Instituição devido a menor carga de trabalho apresentar as expectativas e percepções igualadas nas dimensões Tangibilidade, Fiabilidade, Prontidão e Confiança.

Na questão referente à recomendação a um amigo de trabalhar na Instituição, os Colaboradores que afirmaram recomendar apresentam níveis de expectativas para a prestação do serviço superados nas dimensões Fiabilidade, Prontidão e Empatia.

A avaliação da qualidade dos serviços, hoje em dia, é fundamental. Todos nos tornámos mais conscientes das nossas necessidades e das expectativas criadas perante um dado produto ou serviço. Na altura de escolha tornamo-nos mais exigentes. O caso das IPSS não é excepção.

As directrizes governamentais vieram alterar a forma de pensar de muitas destas Instituições, que se viram na necessidade de repensar a forma como estão organizadas, e como os serviços são prestados e avaliados.

O envolvimento das partes interessadas é crucial para um melhor resultado da avaliação da qualidade dos serviços e melhoria contínua nas diversas áreas institucionais. O que se comprou neste trabalho foi que, ainda, uma grande parte dos Encarregados de Educação não respondeu ao inquérito. Pelo que é necessário estabelecer meios de envolvimento dos Encarregados de Educação no processo de avaliação dos serviços.

Como notas finais ficam algumas limitações deste trabalho. Nomeadamente, o facto de no questionário dos Inquiridos não ter sido colocado um campo referente a idade de modo a ser possível analisar os níveis de satisfação tendo em conta a faixa etária dos Inquiridos.

Verificou-se que os Inquiridos com mais de um filho na Instituição apresentaram apenas um questionário, deveria ter sido tomado esse aspecto em conta na realização dos questionários, e encontrar uma melhor forma de avaliar os níveis de satisfação por sala.

No questionário relativo aos Colaboradores, deveria ter sido colocado uma questão referente à existência de filhos a frequentar a Instituição.

Como notas futuras deverá ser aprofundada a temática relativa a avaliação do serviço por parte de terceiros, uma vez que quem está a avaliar este tipo de serviços não são os Utentes, mas sim, os seus Encarregados de Educação. Tentando identificar diferenças de percepção dos Inquiridos consoante as faixas etárias dos Utentes.

Deverá ser testada uma nova reformulação do modelo SERVQUAL, tendo em conta os resultados obtidos na validação do modelo através da análise factorial. Deverão ser estudadas alternativas para aperfeiçoar a avaliação dos serviços neste contexto específico, nomeadamente com o recurso a regressões lineares e análises discriminantes, de modo a tentar identificar grupos específicos de satisfação, para além dos identificados neste trabalho.

Referências bibliográficas

- Baggs, Scott C., Kleiner, Brian H. (1996), "How to measure customer service effectively", *Managing Service Quality*, Vol. 6, No1, 36-39
- Bettencourt, Lance A., Brown, Stephen W. (1997), "Contact Employees: Relationships Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors", *Journal of Retailing*, Vol. 73, No1, 39-61
- Carman, J. (1990), "Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions", *Journal of Retailing*
- Cronin, J., Taylor, S. (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56, No 3, pages 55-68
- Cronin, J., Taylor, S. (1994), "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 58, 125-131
- Cryer, Debby, Burchinal, Margaret (1997), "Parents as Child Care Consumers", *Early Childhood Research Quarterly*, Vol.12, 35-58
- Eskildsen, Jacob K., Dahlgaard, Jens J. (2000), "A causal model for employee satisfaction", *Total Quality Management*, Vol. 11, No 8, 1081-1094
- Evans, James R, Lindsay, William M (2008), "The management and control of quality", Thomson South-Western, International Student Edition, seventh edition
- Gariso, Margarida Maria Santos Soares da Rocha (2007), "Qualidade nos serviços públicos a gestão da qualidade de um serviço público na perspectiva dos seus funcionários", Universidade de Aveiro, Tese de Mestrado Gestão Pública
- Grace, Debra, O'Casey, Aron (2001), "Attributions of service switching: a study of consumers' and providers' perceptions of child-care service delivery", *Journal of Service Marketing*, Vol. 15, No 4, 300-321
- Grönroos, Christian, (1993) "A Service Quality Model and its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, vol 18, No 4, 36-44
- Gronroos, Christian, (1998), "Marketing services: the case of a missing product", *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol.13, No 4/5, 322-338
- Johnston, Robert (1995), "The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers", *International Journal of Service Industry Management*, Vol.6, No 5, 53-71
- Kang, Gi-DU, (2006), "The hierarchical structure of service quality: integration of technical and functional quality", *Managing Service Quality*, Vol.16, No1, 37-50
- Segurança Social (2008), "O que é uma IPSS e como se constitui?", Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
- Miguel, P.A.C., Salomi, G.E (2004), "Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços", *Produção*, Vol. 14, No1, 12-30

Oliveira, Pedro Henrique Pinto de (2008), "Sistemas de gestão da qualidade a relevância da sua implementação em serviços públicos", universidade de Aveiro, Tese de Mestrado Engenharia e Gestão Industrial

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. e Berry, Leonard L. (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No1, 12-37

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. e Berry, Leonard L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of marketing*, Vol. 49, 41-50

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. e Berry, Leonard L. (1996), "The Behavioral consequences of service quality", *Journal of marketing*, Vol.60, No2, 31-46

Pires, A. Ramos (2004), "Qualidade, sistemas de gestão da qualidade", Edições Sílabo

Presidência do Conselho de Ministros (2003), "Qualidade e Eficiência dos Serviços Públicos", Plano de Acção para o Governo Electrónico, Unidade de Missão, Inovação e Conhecimento, Documento Público

Ramalho, Joana Manuel Silva Oliveira (2008), "Avaliação da qualidade em serviços de consultoria - o modelo SERVQUAL", Universidade de Aveiro, Tese de Mestrado Engenharia e Gestão Industrial

Rowley, Jennifer (1998), "Quality measurement in the public sector: Some perspectives from the service quality literature", Carfax Publishing Ltd, *Total Quality Management*, Vol.9, Nos 2&3, 321-333

Sampson, Scott E e Froehle, Craig M. (2006), "Foundations and Implications of a Proposed Unified Service Theory", *Production and Operations Management*, Vol. 15, No2, 329-343

Schmit, Mark J., Allscheid, Steven P. (1995), "Employee attitudes and customer satisfaction: making theoretical and empirical connections", *Personnel Psychology*, No 48

Sergeant, Andrew, Frenkel, Stephen (2000), "When do customer contact employees satisfy customers?", *Journal of Service Research*, Vol. 3, No 1, 18-34

Seth, N., Deshmukh, S.G., Vrat, Prem (2004), "Service quality models: a review", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.22, No 9, 913-949

Wisniewski, Mik (2001), "Assessing customer satisfaction with local authority services using SERVQUAL", *Total Quality Management*, Vol.12, No 7/8, 995-1002

Wisniewski, Mik e Donnelly, Mike (1996), "Measuring service quality in the public sector: the potencial for SERVQUAL", *Journals Oxford Ltd, Total Quality Management*, Vol.7, No 4, 357-365

Xiande Zhao, Chanchong Bai, Y.V. Hui (2002), "An empirical assesement and application of SERVQUAL in a Mainland Chinese department store", *Total Quality Management*, vol. 13, No2, 241-254

Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L., Parasuraman, A. (1993), "The Nature and Determinats of Customer Expectations of Service", *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 21, No1, 1-12

Anexos

Anexo 1

Questionários da Segurança Social relativos à Avaliação da Satisfação numa IPSS

Os questionários colocados tiveram por base, para além do Modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), os questionários dos Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais, definidos pela Segurança Social.

Os questionários usados, foram os referentes à valência Creche, pois são os que melhor se adequam à realidade em estudo.

Os questionários podem ser consultados no Website da Segurança Social, na Secção Publicações da Legislação e documentos normativos, Manuais de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais.

O link para consulta:

<http://195.245.197.202/left.asp?05.18.08.02>

Anexo 2

Questionário dirigido aos Encarregados de Educação dos Utentes da IPSS

Avaliação da Qualidade dos Serviços

Este questionário realiza-se no âmbito do trabalho de investigação que actualmente desenvolvo enquanto aluna de Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial na Universidade de Aveiro.

O tema do meu trabalho é a Gestão da Qualidade em Serviços, no contexto das IPSS, *Instituição Particular de Solidariedade Social*. A monitorização da Qualidade, apesar da sua reconhecida importância, tem-se revelado uma tarefa complexa e exigente no contexto dos Serviços. No caso específico das IPSS, a Gestão da Qualidade assume-se adicionalmente como factor social de maior importância.

Neste contexto, o objectivo deste questionário, e do meu trabalho de dissertação é o de contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre a realidade e os desafios específicos que a Gestão da Qualidade coloca nas IPSS. Para isso, a sua experiência e conhecimento são fundamentais.

Venho assim, solicitar a sua colaboração para o preenchimento do presente questionário. É constituído por duas partes. Um primeiro grupo de questões sobre as suas expectativas e percepções relativas a elementos da Qualidade nesta Instituição, e um segundo conjunto de questões que pretendem caracterizar aspectos-chave relacionados com a sua avaliação global da Instituição e que permitam fazer a caracterização socioeconómica do seu agregado familiar.

Não existem respostas certas ou erradas. Pretende-se obter a sua opinião.
Todas as suas respostas são confidenciais.

O tempo estimado para o preenchimento do questionário é de 10 a 15 minutos.

Depois de preenchido, por favor, coloque o questionário dentro do envelope e feche-o.

Desde já, agradeço a sua colaboração.

Ana Filipa Conceição
Março/2009

Primeira parte

Avaliação das Perspectivas e Percepções do Serviço

Avaliação das expectativas dos Clientes relativas aos serviços prestados numa IPSS

Instruções para preenchimento

As questões que se seguem pretendem obter a sua opinião relativamente ao conjunto de características que devem fazer parte de uma Instituição deste tipo, Instituição Particular de Solidariedade Social.

Para isso, indique em que grau pensa que este tipo de Instituições devem possuir as características apresentadas.

No caso de considerar que é fundamental a Instituição possuir uma das características, assinale o número 7, *concordo totalmente*. No caso de considerar que a característica não é fundamental assinale o número 1, *discordo totalmente*. Se considerar que a característica é de média importância, assinale uma pontuação intermédia, aquela que considerar a mais adequada.

| Numa Instituição Particular de Solidariedade Social, como esta: | | Discordo Totalmente | | | | Concordo Totalmente | | | | N S |
|---|---|------------------------|---|---|---|------------------------|---|---|--|--------|
| E1. | As Instalações da Instituição devem ser atractivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E2. | Os materiais, equipamentos e meios de transporte devem ser adequados para as crianças. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E3. | Os Colaboradores devem vestir-se de forma apropriada e serem facilmente identificáveis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E4. | As Instalações devem corresponder às necessidades da Instituição (permitir fácil circulação entre as várias áreas, existência de espaço destinado a divulgação de actividades e normas de funcionamento, ter espaços de recreio). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E5. | Normalmente, as actividades planeadas devem ser executadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E6. | No caso de ter alguma questão ou algum problema, a Instituição deve mostrar-se empenhada na sua resolução. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E7. | A Instituição deve ser de confiança. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E8. | Quando uma actividade programada não for realizada devo ser informado da razão. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E9. | Os horários de funcionamento do serviço devem ser do meu conhecimento e devem ser cumpridos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E10. | No caso de me atrasar no cumprimento de horários, a Instituição deve demonstrar compreensão. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E11. | Não deve existir prontidão de resposta às minhas questões. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E12. | No caso de querer obter informações sobre o comportamento do meu Educando, não deve estar identificado a quem me devo dirigir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E13. | No caso de os Colaboradores da Instituição estarem ocupados e não poderem responder <i>imediatamente</i> às minhas questões, eu compreendo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E14. | Devo ter confiança nos Colaboradores e estes devem gostar do que fazem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E15. | Devo-me sentir seguro em relação à competência dos Colaboradores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E16. | Os Colaboradores devem ser educados e correctos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E17. | Os Colaboradores devem ter formação técnica necessária às funções que desempenham. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E18. | Não é esperado que a <u>Instituição</u> me dedique atenção personalizada enquanto Encarregado de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E19. | Não é esperado que os <u>Colaboradores</u> da Instituição me dediquem uma atenção personalizada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E20. | Penso que os Colaboradores não devem ter o conhecimento exacto das minhas necessidades específicas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E21. | Nem sempre os objectivos da Instituição devem corresponder ao melhor interesse dos Clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E22. | O horário da Instituição deve corresponder às minhas necessidades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |

Avaliação das Percepções dos Clientes relativas aos serviços prestados nesta Instituição

Instruções para preenchimento

As questões que se seguem pretendem obter a sua opinião relativamente ao serviço prestado por esta Instituição, CSSJP- Centro Social Santa Joana Princesa.

Para isso, indique em que grau pensa que esta Instituição possui as características apresentadas.

No caso de considerar que a Instituição possui uma das características, assinale o número 7, *concordo totalmente*. No caso de considerar que a característica não é satisfeita, assinale o número 1, *discordo totalmente*. Se considerar que a característica é apenas satisfeita em parte, assinale uma pontuação intermédia, aquela que considerar a mais adequada.

| Nesta Instituição, Centro Social Santa Joana Princesa: | | Discordo Totalmente | | | | Concordo Totalmente | | | | N S |
|--|---|---------------------|---|---|---|---------------------|---|---|--|-----|
| P1. | As Instalações da Instituição são atractivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P2. | Os materiais, equipamentos e meios de transporte são adequados para as crianças. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P3. | Os Colaboradores vestem-se de forma apropriada e são facilmente identificáveis. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P4. | As Instalações respondem às necessidades da Instituição (fácil circulação entre as várias áreas, existência de espaço destinado a divulgação de actividades e normas de funcionamento, espaços de recreio). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P5. | Normalmente, as actividades planeadas são executadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P6. | No caso de ter alguma questão ou algum problema, a Instituição mostra-se empenhada na sua resolução. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P7. | Considero esta Instituição de confiança. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P8. | Quando uma actividade programada não é realizada sou informado da razão. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P9. | Os horários de funcionamento do serviço são do meu conhecimento e são cumpridos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P10. | No caso de me atrasar no cumprimento de horários, a Instituição tem demonstrado compreensão. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P11. | Não existe prontidão de resposta às minhas questões. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P12. | No caso de querer obter informações sobre o comportamento do meu Educando, não sei exactamente a quem me dirigir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P13. | No caso de os Colaboradores da Instituição estarem ocupados e não possam responder imediatamente às minhas questões, eu compreendo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P14. | Tenho confiança nos Colaboradores e penso que gostam do que fazem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P15. | Sinto-me seguro em relação à competência dos Colaboradores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P16. | Os Colaboradores são educados e correctos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P17. | Os Colaboradores têm a formação técnica necessária às funções que desempenham. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P18. | A Instituição não me dá atenção individual enquanto Encarregado de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P19. | Os Colaboradores não me dão atenção personalizada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P20. | Penso que os Colaboradores não têm conhecimento exacto das minhas necessidades específicas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P21. | Nem sempre os objectivos da Instituição correspondem ao melhor interesse dos Clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P22. | O horário da Instituição corresponde às minhas necessidades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |

Segunda Parte

Caracterização socioeconómica

Pretende-se fazer o levantamento de um conjunto de dados relevantes para a caracterização socioeconómica do seu agregado familiar, de modo a ser possível uma melhor análise.

1 - Indique o grau de afinidade com a Criança:

☐ Pai

☐ Mãe

☐ Outro

 Qual:

2 - Indique o número de elementos que constituem o seu agregado familiar:

O agregado familiar tem Elementos.

3 - Indique o número de crianças que tem a seu cargo:

Crianças

4 - Quantas delas frequentam esta instituição?

Crianças

5 - Indique que salas desta Instituição frequentam:

Creche

- ☐ Sala dos 4/9 Meses
☐ Sala dos 9/15 Meses
☐ Sala dos 12/24 Meses
☐ Sala dos 24/36 Meses

Pré-escolar

- ☐ Sala Mista
☐ Sala dos 3 Anos
☐ Sala dos 4 Anos
☐ Sala dos 5 Anos

CATL (Centro de Actividades de Tempos Livres)

- ☐ CATL 1
☐ CATL 2

No caso de ter seleccionado CATL 2, frequenta as AEC (Actividades de Enriquecimento Curricular)?

- ☐ Sim
☐ Não

Referente à Instituição

Usando a escala de 1 a 7 (Em que 1 representa discordo totalmente, e 7 concordo totalmente), classifique os seguintes aspectos:

6 - Considera os acessos à Instituição fáceis?

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|

7 - As Instalações estão sempre limpas?

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|

8 - Considera o fornecimento de refeições adequado?

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|

9 - De modo geral, está satisfeito com esta Instituição?

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|

10 - Se tivesse possibilidade mudaria de instituição?

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|

11 - No caso de lhe ser solicitado, recomendaria esta instituição?

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|

12 - Indique o principal motivo para a escolha desta Instituição:

- ☐ Foi recomendado
- ☐ Conjunto de serviços prestados
- ☐ É próximo do local de trabalho
- ☐ É próximo do local de residência
- ☐ Não tinha outra opção de escolha
- ☐ Outro motivo

Qual?

Finalmente, e de modo a ser possível fazer uma melhor **caracterização socioeconómica do seu agregado familiar**, indique, por favor:

13 - Formação (assinale com um X a opção que melhor se enquadra):

- ☐ 4º Ano de Escolaridade
- ☐ 9º Ano de Escolaridade
- ☐ 12º Ano de Escolaridade
- ☐ Ensino Superior
- ☐ Pós-Graduação, Mestrado, Doutoramento

14 - Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar:

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> <500 € | <input type="checkbox"/> 1500-2000€ |
| <input type="checkbox"/> 500-1000€ | <input type="checkbox"/> 2000-2500€ |
| <input type="checkbox"/> 1000-1500€ | <input type="checkbox"/> > 2500 € |

Espaço aberto a opinião (no caso de considerar que existem aspectos importantes que não foram focados, ou mesmo dar a sua opinião acerca deste questionário pode fazê-lo neste espaço)

Muito Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 3

Questionário dirigido aos Colaboradores das salas e secretaria da IPSS

Avaliação da Qualidade dos Serviços

Este questionário realiza-se no âmbito do trabalho de investigação que actualmente desenvolvo enquanto aluna de Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial na Universidade de Aveiro.

O tema do meu trabalho é a Gestão da Qualidade em Serviços, no contexto das IPSS, *Instituição Particular de Solidariedade Social*. A monitorização da Qualidade, apesar da sua reconhecida importância, tem-se revelado uma tarefa complexa e exigente no contexto dos Serviços. No caso específico das IPSS, a Gestão da Qualidade assume-se adicionalmente como factor social de maior importância.

Neste contexto, o objectivo deste questionário, e do meu trabalho de dissertação é o de contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre a realidade e os desafios específicos que a Gestão da Qualidade coloca nas IPSS. Para isso, a sua experiência e conhecimento como Colaborador são fundamentais.

Venho assim, solicitar a sua colaboração para o preenchimento do presente questionário. É constituído por duas partes. Um primeiro grupo de questões sobre as suas expectativas e percepções relativas *a elementos da Qualidade dos Serviços prestados por esta Instituição*, e um segundo conjunto de questões que pretendem avaliar a Sua Satisfação enquanto *Colaborador*, tendo por base as directrizes dos Manuais da *Segurança Social, Questionários de Avaliação de Satisfação* para as IPSS.

Não existem respostas certas ou erradas. Pretende-se obter a sua opinião. Todas as suas respostas são confidenciais.

O tempo estimado para o preenchimento do questionário é de 15 minutos.

Depois de preenchido, por favor, coloque o questionário dentro do envelope e feche-o.

Desde já, agradeço a sua colaboração.

Primeira parte

Avaliação das Perspectivas e Percepções do Serviço

Avaliação das Expectativas dos Colaboradores relativas aos serviços prestados numa IPSS

Instruções para preenchimento

As questões que se seguem pretendem obter a sua opinião relativamente ao conjunto de características que devem fazer parte de uma Instituição deste tipo, Instituição Particular de Solidariedade Social.

Para isso, indique em que grau pensa que este tipo de Instituições devem possuir as características apresentadas.

No caso de considerar que é fundamental a Instituição possuir uma das características, assinale o número 7, *concordo totalmente*. No caso de considerar que a característica não é fundamental assinale o número 1, *discordo totalmente*. Se considerar que a característica é de média importância, assinale uma pontuação intermédia, aquela que considerar a mais adequada.

| Numa Instituição Particular de Solidariedade Social, como esta: | | Discordo Totalmente | | | | Concordo Totalmente | | | | N S |
|---|---|------------------------|---|---|---|------------------------|---|---|--|--------|
| E1. | As Instalações da Instituição devem ser atractivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E2. | Os materiais, equipamentos e meios de transporte devem ser adequados para os Utentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E3. | Eu, como Colaborador devo ser facilmente identificável e devo-me vestir de forma apropriada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E4. | As Instalações devem responder às necessidades da Instituição (fácil circulação entre as várias áreas, existência de espaço destinado a divulgação de actividades e normas de funcionamento, espaços de recreio). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E5. | As actividades planeadas devem ser executadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E6. | No caso de os Encarregados de Educação terem alguma questão ou problema, a Instituição deve mostrar-se empenhada na sua resolução. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E7. | A Instituição deve ser "de confiança". | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E8. | Quando uma actividade programada não é realizada os Encarregados de Educação deverão ser notificados e informados da razão. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E9. | Os horários de funcionamento da Instituição devem ser do conhecimento dos Encarregados de Educação e devem ser sempre cumpridos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E10. | Deve existir compreensão da Instituição no cumprimento dos horários perante os Encarregados de Educação, no caso destes se atrasarem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E11. | Nesta Instituição não deve existir prontidão de resposta às questões colocadas pelos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E12. | No caso de o Encarregado de Educação querer obter informações sobre o comportamento do seu Educando, não deve estar identificado a quem se dirigir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E13. | No caso de Eu, Colaborador da Instituição, estar ocupado e não poder responder imediatamente às questões dos Encarregados de Educação, estes deverão compreender. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E14. | Os Encarregados de Educação devem ter confiança em mim enquanto Colaborador da Instituição, e devo transmitir que gosto do que faço. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E15. | Os Encarregados de Educação devem sentir-se seguros em relação à minha competência. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E16. | Devo ser educado e correcto com os Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E17. | Devo ter formação técnica necessária para as funções que desempenho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E18. | A Instituição não deve dar atenção individualizada aos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E19. | Eu, Colaborador, não devo dar atenção personalizada aos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E20. | Não devo ter conhecimento exacto das necessidades específicas de cada Utente e Encarregado de Educação, com quem lido diariamente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E21. | Nem sempre os objectivos da Instituição devem corresponder ao melhor interesse dos Utentes e dos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| E22. | O horário da Instituição deve corresponder às necessidades dos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |

Avaliação das Percepções dos Colaboradores relativas aos serviços prestados nesta Instituição aos Utentes e Encarregados de Educação

Instruções para preenchimento

As questões que se seguem pretendem obter a sua opinião, enquanto Colaborador, relativamente ao serviço prestado por esta Instituição, CSSJP- Centro Social Santa Joana Princesa.

Para isso, indique em que grau pensa que esta Instituição possui as características apresentadas.

No caso de considerar que a Instituição possui uma das características, assinale o número 7, *concordo totalmente*. No caso de considerar que a característica não é satisfeita, assinale o número 1, *discordo totalmente*. Se considerar que a característica é apenas satisfeita em parte, assinale uma pontuação intermédia, aquela que considerar a mais adequada.

| Nesta Instituição, Centro Social Santa Joana Princesa: | | Discordo Totalmente | | | | Concordo Totalmente | | | | N S |
|---|---|---------------------|---|---|---|---------------------|---|---|--|--------|
| P1. | As Instalações da Instituição são atractivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P2. | Os materiais, equipamentos e meios de transporte são adequados para os Utentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P3. | Eu, como Colaborador sou facilmente identificável e visto-me de forma apropriada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P4. | As Instalações respondem às necessidades da Instituição (fácil circulação entre as várias áreas, existência de espaço destinado a divulgação de actividades e normas de funcionamento, espaços de recreio). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P5. | Normalmente, as actividades planeadas são executadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P6. | No caso de os Encarregados de Educação terem alguma questão ou problema, a Instituição mostra-se empenhada na sua resolução. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P7. | Considero esta Instituição como "de confiança". | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P8. | Quando uma actividade programada não é realizada os Encarregados de Educação são notificados e informados da razão. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P9. | Os horários de funcionamento da Instituição são do conhecimento dos Encarregados de Educação e são cumpridos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P10. | Existe compreensão da Instituição no cumprimento dos horários perante os Encarregados de Educação, no caso destes se atrasarem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P11. | Nesta Instituição não existe prontidão de resposta às questões colocadas pelos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P12. | No caso de o Encarregado de Educação querer obter informações sobre o comportamento do seu Educando, não sabe exactamente a quem se dirigir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P13. | No caso de Eu, Colaborador da Instituição, estar ocupado e não poder responder imediatamente às questões dos Encarregados de Educação, eles compreendem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P14. | Os Encarregados de Educação têm confiança em mim enquanto Colaborador da Instituição, e transmitem o gosto daquilo que faço. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P15. | Os Encarregados de Educação podem sentir-se seguros em relação à minha competência. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P16. | Sou educado e correcto com os Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P17. | Tenho formação técnica necessária para as funções que desempenho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P18. | A Instituição não dá atenção individualizada aos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P19. | Eu não dou atenção personalizada aos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P20. | Não tenho conhecimento exacto das necessidades específicas de cada Utente e Encarregado de Educação, com quem lido diariamente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P21. | Considero que nem sempre os objectivos da Instituição correspondem ao melhor interesse dos Utentes e dos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| P22. | O horário da Instituição corresponde às necessidades dos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |

Segunda Parte

Satisfação do Colaborador

Esta parte do questionário tem por base os Manuais da *Segurança Social*, no que respeita à Avaliação da Satisfação dos Colaboradores de uma IPSS.

Por favor, indique a que grau corresponde a sua satisfação para cada um dos pontos que se seguem.

No caso de considerar que a Instituição possui uma das características, assinale o número 7, *concordo totalmente*. No caso de considerar que a característica não é satisfeita, assinale o número 1, *discordo totalmente*. Se considerar que a característica é apenas satisfeita em parte, assinale uma pontuação intermédia, aquela que considerar a mais adequada.

| | | | Discordo Totalmente | | | | Concordo Totalmente | | | | N S |
|------------------------|----|---|---------------------|---|---|---|---------------------|---|---|--|-----|
| Instalações | 1 | De forma geral estou satisfeito com as instalações da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 2 | Estou satisfeito com as condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 3 | Existe conforto e bem-estar na Instituição (temperatura, limpeza, ...). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Autonomia | 4 | Tenho os meios necessários para desempenhar a minha função. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 5 | Participo no processo de decisão. As minhas opiniões são ouvidas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 6 | Tenho possibilidade de participar na definição de actividades e dos objectivos a atingir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 7 | Tenho autonomia para planear, executar e avaliar o meu próprio trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 8 | Estou satisfeito com o meu horário de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Compensação Financeira | 9 | Raramente me é solicitado desempenhar outras funções para além das que me estão atribuídas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 10 | O meu vencimento está de acordo com as minhas responsabilidades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 11 | O meu vencimento é justo face aos meus colegas em função similar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 12 | Estou satisfeito com os benefícios e regalias que me são atribuídas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Benefícios | 13 | Os vencimentos praticados nesta Instituição são iguais ou superiores aos praticados noutras Instituições similares. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 14 | O meu trabalho é reconhecido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 15 | Estou satisfeito(a) com o reconhecimento do meu trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 16 | Tenho possibilidade de me desenvolver profissionalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 17 | A Instituição é uma mais-valia para o meio onde está inserida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 18 | Gosto de fazer parte desta Instituição e para mim é prestigiante. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 19 | Nesta Instituição sinto-me realizado(a) profissionalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Desempenho funcional | 20 | Está bem definida qual a minha função. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 21 | Estou satisfeito com a minha carga de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 22 | Os objectivos definidos para mim são adequados e possíveis de alcançar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Supervisão | 23 | Sei quem é o meu responsável directo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 24 | Sou sujeito(a) a avaliação e os resultados são-me transmitidos regularmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 25 | O sistema de avaliação praticado é justo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Formação | 26 | Tenho formação adequada para o correcto desempenho da minha função. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 27 | A Instituição permite-me frequentar as acções de formação que considero importantes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| Relações de Trabalho Interno | 28 | Tenho boas relações com todos os colaboradores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 29 | O trabalho de equipa é estimulado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 30 | Considero que não existem conflitos entre colegas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 31 | Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas da mesma área funcional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 32 | Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas de áreas funcionais distintas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 33 | Tenho conhecimento do trabalho que é desenvolvido em todas as áreas da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 34 | Sinto que conto com o apoio do meu superior directo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 35 | Considero que o meu superior tem capacidades para o cargo que ocupa (definir, organizar, controlar, comunicar e promover o desenvolvimento pessoal e profissional). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 36 | Existe envolvimento da Direcção com os Colaboradores da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Relações Externas | 37 | Sou bem tratado pelos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 38 | De forma geral, informo os Encarregados de Educação das actividades que desenvolvo com os seus Educandos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Política e Estratégia | 39 | Conheço a política, estratégia, e os objectivos da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 40 | Conheço o plano de actividades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 41 | Conheço o ponto de concretização do plano de actividades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 42 | Sinto que contribuo para a concretização dos objectivos da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Mudança e Inovação | 43 | A minha opinião é tida em conta para a melhoria dos serviços prestados pela Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 44 | As opiniões dos Colaboradores são estimuladas pela Instituição e todas são bem aceites. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 45 | Sinto que a Instituição é inovadora e tenta estar em permanente melhoria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Qualidade | 46 | Conheço a Política e os Objectivos de Qualidade da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 47 | Tenho consciência e conhecimento das necessidades dos Utentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 48 | O grau de satisfação dos Utentes/Encarregados de Educação é uma das maiores prioridades da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 49 | As opiniões dos Utentes são consideradas e avaliadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 50 | As reclamações são tratadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 51 | O nível de qualidade dos serviços prestados é elevado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Segurança | 52 | Sinto que posso continuar a trabalhar neste local, se assim o desejar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 53 | Considero a Instituição sólida e com perspectivas de futuro. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Alimen- tação | 54 | O fornecimento de refeições é adequado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Global | 55 | Considerando todos os aspectos estou satisfeito(a) com a Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 56 | O grau de expectativas que tinha à um ano atrás era mais elevado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 57 | Recomendaria a um amigo(a) que viesse trabalhar para esta Instituição? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

58) Sairia desta Instituição no caso, de: (assinar apenas uma opção)

- ☐ Ir ganhar mais dinheiro
- ☐ Mudar de profissão
- ☐ Ter menor carga de trabalho e mais tempo livre
- ☐ Razão que assim o obrigasse
- ☐ Outra Qual? _____

Espaço aberto a opinião (no caso de considerar que existem aspectos importantes que não foram focados, ou mesmo dar a sua opinião acerca deste questionário pode fazê-lo neste espaço)

Muito Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 4

Questionário dirigido aos colaboradores da Cozinha e Serviços Auxiliares da IPSS

Avaliação da Qualidade dos Serviços

Este questionário realiza-se no âmbito do trabalho de investigação que actualmente desenvolvo enquanto aluna de Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial na Universidade de Aveiro.

O tema do meu trabalho é a Gestão da Qualidade em Serviços, no contexto das IPSS, *Instituição Particular de Solidariedade Social*. A monitorização da Qualidade, apesar da sua reconhecida importância, tem-se revelado uma tarefa complexa e exigente no contexto dos Serviços. No caso específico das IPSS, a Gestão da Qualidade assume-se adicionalmente como factor social de maior importância.

Neste contexto, o objectivo deste questionário, e do meu trabalho de dissertação é o de contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre a realidade e os desafios específicos que a Gestão da Qualidade coloca nas IPSS. Para isso, a sua experiência e conhecimento como Colaborador são fundamentais.

Venho assim, solicitar a sua colaboração para o preenchimento do presente questionário. É constituído apenas por uma parte, com um conjunto de questões que pretendem avaliar a Sua Satisfação enquanto *Colaborador*, tendo por base as directrizes dos Manuais da *Segurança Social, Questionários de Avaliação de Satisfação* para as IPSS.

Não existem respostas certas ou erradas. Pretende-se obter a sua opinião. Todas as suas respostas são confidenciais.

O tempo estimado para o preenchimento do questionário é de 10 minutos.

Depois de preenchido, por favor, coloque o questionário dentro do envelope e feche-o.

Desde já, agradeço a sua colaboração.

Ana Filipa Conceição
Maio/2009

Satisfação do Colaborador

Esta parte do questionário tem por base os Manuais da *Segurança Social*, no que respeita à Avaliação da Satisfação dos Colaboradores de uma IPSS.

Por favor, indique a que grau corresponde a sua satisfação para cada um dos pontos que se seguem.

No caso de considerar que a Instituição possui uma das características, assinale o número 7, *concordo totalmente*. No caso de considerar que a característica não é satisfeita, assinale o número 1, *discordo totalmente*. Se considerar que a característica é apenas satisfeita em parte, assinale uma pontuação intermédia, aquela que considerar a mais adequada.

| | | | Discordo Totalmente | | | | Concordo Totalmente | | | | N S |
|------------------------|----|---|---------------------|---|---|---|---------------------|---|---|--|-----|
| Instalações | 1 | De forma geral estou satisfeito com as instalações da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 2 | Estou satisfeito com as condições de higiene e segurança das instalações e equipamentos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 3 | Existe conforto e bem-estar na Instituição (temperatura, limpeza, ...). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Autonomia | 4 | Tenho os meios necessários para desempenhar a minha função. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 5 | Participo no processo de decisão. As minhas opiniões são ouvidas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 6 | Tenho possibilidade de participar na definição de actividades e dos objectivos a atingir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 7 | Tenho autonomia para planear, executar e avaliar o meu próprio trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 8 | Estou satisfeito com o meu horário de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 9 | Raramente me é solicitado desempenhar outras funções para além das que me estão atribuídas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Compensação Financeira | 10 | O meu vencimento está de acordo com as minhas responsabilidades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 11 | O meu vencimento é justo face aos meus colegas em função similar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 12 | Estou satisfeito com os benefícios e regalias que me são atribuídas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 13 | Os vencimentos praticados nesta Instituição são iguais ou superiores aos praticados noutras Instituições similares. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Benefícios | 14 | O meu trabalho é reconhecido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 15 | Estou satisfeito(a) com o reconhecimento do meu trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 16 | Tenho possibilidade de me desenvolver profissionalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 17 | A Instituição é uma mais-valia para o meio onde está inserida. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 18 | Gosto de fazer parte desta Instituição e para mim é prestigiante. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 19 | Nesta Instituição sinto-me realizado(a) profissionalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Desempenho funcional | 20 | Está bem definida qual a minha função. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 21 | Estou satisfeito com a minha carga de trabalho. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 22 | Os objectivos definidos para mim são adequados e possíveis de alcançar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Supervisão | 23 | Sei quem é o meu responsável directo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 24 | Sou sujeito(a) a avaliação e os resultados são-me transmitidos regularmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 25 | O sistema de avaliação praticado é justo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| Formação | 26 | Tenho formação adequada para o correcto desempenho da minha função. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| | 27 | A Instituição permite-me frequentar as acções de formação que considero importantes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------|----|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| Relações de Trabalho Interno | 28 | Tenho boas relações com todos os colaboradores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 29 | O trabalho de equipa é estimulado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 30 | Considero que não existem conflitos entre colegas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 31 | Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas da mesma área funcional. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 32 | Existe ajuda, colaboração e cooperação entre colegas de áreas funcionais distintas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 33 | Tenho conhecimento do trabalho que é desenvolvido em todas as áreas da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 34 | Sinto que conto com o apoio do meu superior directo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 35 | Considero que o meu superior tem capacidades para o cargo que ocupa (definir, organizar, controlar, comunicar e promover o desenvolvimento pessoal e profissional). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Relações Externas | 36 | Existe envolvimento da Direcção com os Colaboradores da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 37 | Sou bem tratado pelos Encarregados de Educação. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Política e Estratégia | 38 | De forma geral, informo os Encarregados de Educação das actividades que desenvolvo com os seus Educandos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 39 | Conheço a política, estratégia, e os objectivos da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 40 | Conheço o plano de actividades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 41 | Conheço o ponto de concretização do plano de actividades. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Mudança e Inovação | 42 | Sinto que contribuo para a concretização dos objectivos da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 43 | A minha opinião é tida em conta para a melhoria dos serviços prestados pela Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 44 | As opiniões dos Colaboradores são estimuladas pela Instituição e todas são bem aceites. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Qualidade | 45 | Sinto que a Instituição é inovadora e tenta estar em permanente melhoria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 46 | Conheço a Política e os Objectivos de Qualidade da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 47 | Tenho consciência e conhecimento das necessidades dos Utentes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 48 | O grau de satisfação dos Utentes/Encarregados de Educação é uma das maiores prioridades da Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 49 | As opiniões dos Utentes são consideradas e avaliadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 50 | As reclamações são tratadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Segurança | 51 | O nível de qualidade dos serviços prestados é elevado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 52 | Sinto que posso continuar a trabalhar neste local, se assim o desejar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Alimentação | 53 | Considero a Instituição sólida e com perspectivas de futuro. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 54 | O fornecimento de refeições é adequado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Global | 55 | Considerando todos os aspectos estou satisfeito(a) com a Instituição. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 56 | O grau de expectativas que tinha à um ano atrás era mais elevado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| | 57 | Recomendaria a um amigo(a) que viesse trabalhar para esta Instituição? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

58) Sairia desta Instituição no caso, de: (assinar apenas uma opção)

- ☐ Ir ganhar mais dinheiro
- ☐ Mudar de profissão
- ☐ Ter menor carga de trabalho e mais tempo livre
- ☐ Razão que assim o obrigasse
- ☐ Outra Qual? _____

Espaço aberto a opinião (no caso de considerar que existem aspectos importantes que não foram focados, ou mesmo dar a sua opinião acerca deste questionário pode fazê-lo neste espaço)

Muito Obrigada pela sua colaboração!

Anexo 5

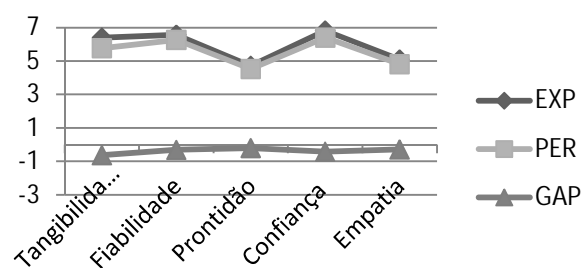
Dados relativos ao modelo SERVQUAL por áreas funcionais da Instituição

Inquiridos

SERVQUAL

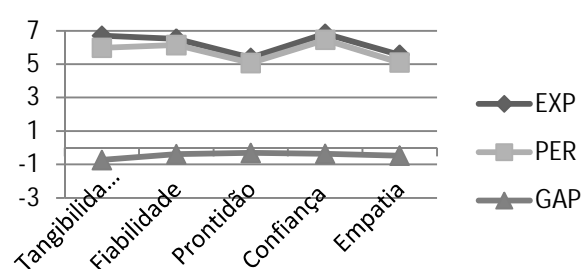
| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,39 | 5,76 | -0,63 |
| Fiabilidade | 6,57 | 6,26 | -0,31 |
| Prontidão | 4,72 | 4,52 | -0,20 |
| Confiança | 6,82 | 6,40 | -0,42 |
| Empatia | 5,10 | 4,81 | -0,29 |

Creche



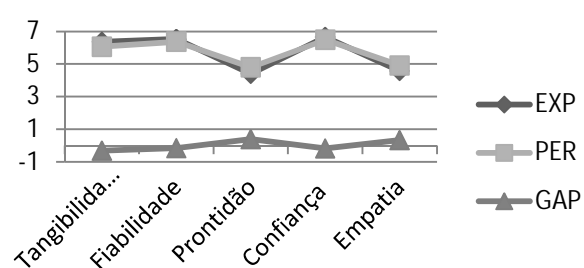
Pré-escolar

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,71 | 5,98 | -0,73 |
| Fiabilidade | 6,52 | 6,14 | -0,38 |
| Prontidão | 5,38 | 5,07 | -0,31 |
| Confiança | 6,82 | 6,46 | -0,36 |
| Empatia | 5,56 | 5,09 | -0,47 |



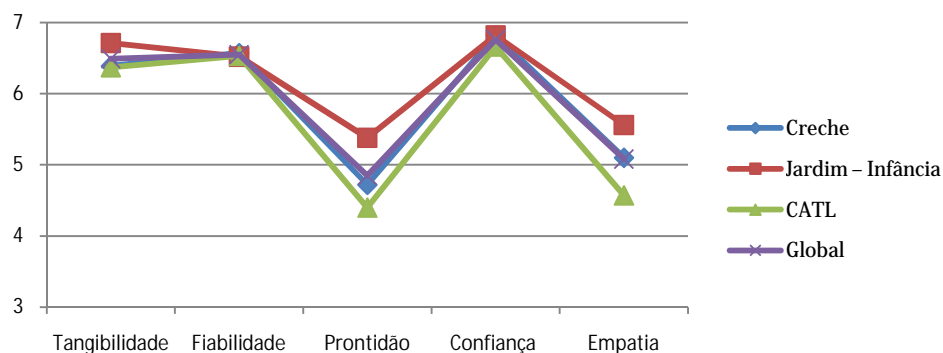
CATL

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,37 | 6,06 | -0,31 |
| Fiabilidade | 6,53 | 6,37 | -0,16 |
| Prontidão | 4,40 | 4,80 | 0,40 |
| Confiança | 6,66 | 6,49 | -0,17 |
| Empatia | 4,57 | 4,91 | 0,34 |

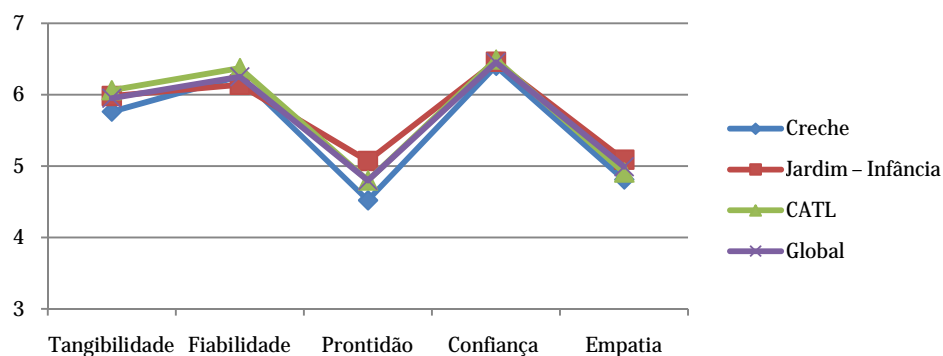


| Dimensões | Creche | | Pré-escolar | | CATL | | Global | |
|---------------|--------|------|-------------|------|------|------|--------|------|
| | E | P | E | P | E | P | E | P |
| Tangibilidade | 6,39 | 5,76 | 6,71 | 5,98 | 6,37 | 6,06 | 6,49 | 5,95 |
| Fiabilidade | 6,57 | 6,26 | 6,52 | 6,14 | 6,53 | 6,37 | 6,55 | 6,25 |
| Prontidão | 4,72 | 4,52 | 5,38 | 5,07 | 4,40 | 4,80 | 4,85 | 4,80 |
| Confiança | 6,82 | 6,40 | 6,82 | 6,46 | 6,66 | 6,49 | 6,76 | 6,45 |
| Empatia | 5,10 | 4,81 | 5,56 | 5,09 | 4,57 | 4,91 | 5,08 | 4,99 |

Expectativas

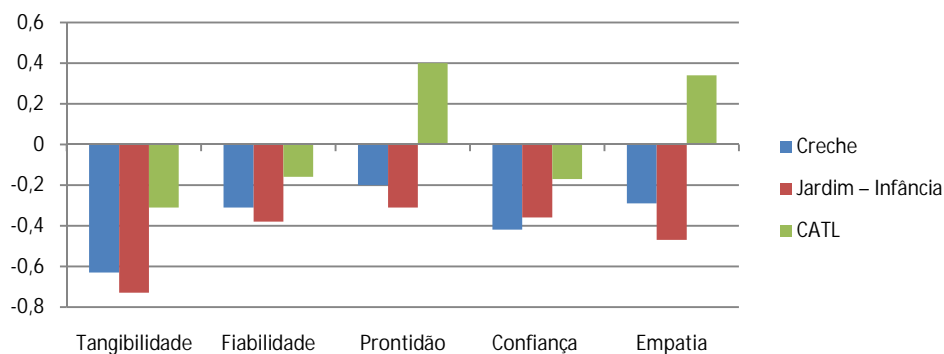


Percepções



GAPs

| Dimensões | Creche | Jardim - Infância | CATL | Global |
|---------------|--------|-------------------|-------|--------|
| Tangibilidade | -0,63 | -0,73 | -0,31 | -0,54 |
| Fiabilidade | -0,31 | -0,38 | -0,16 | -0,30 |
| Prontidão | -0,2 | -0,31 | 0,4 | -0,05 |
| Confiança | -0,42 | -0,36 | -0,17 | -0,31 |
| Empatia | -0,29 | -0,47 | 0,34 | -0,09 |



Colaboradores

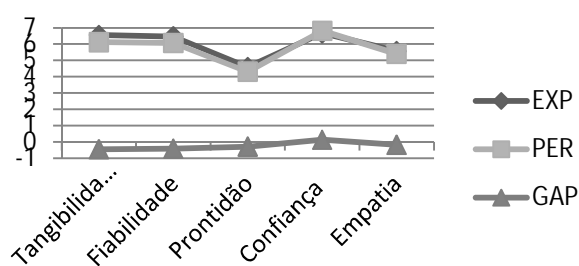
Satisfação

| Grupos de questões | Creche | Pré-escolar | CATL | Média global |
|------------------------------|--------|-------------|------|--------------|
| Instalações | 6,54 | 6,04 | 6,17 | 6,25 |
| Autonomia | 5,69 | 5,81 | 5,58 | 5,69 |
| Compensação financeira | 3,68 | 4,44 | 3,00 | 3,71 |
| Benefícios | 6,04 | 5,63 | 6,29 | 5,99 |
| Desempenho funcional | 6,15 | 6,07 | 5,75 | 5,99 |
| Supervisão | 3,95 | 4,76 | 5,33 | 4,68 |
| Formação | 5,94 | 6,06 | 6,12 | 6,04 |
| Relações de trabalho interno | 6,02 | 6,11 | 6,17 | 6,1 |
| Relações externas | 6,21 | 6,17 | 6,37 | 6,25 |
| Política e estratégia | 6,07 | 6,11 | 6,19 | 6,12 |
| Mudança e inovação | 5,81 | 5,81 | 5,75 | 5,79 |
| Qualidade | 6,33 | 5,96 | 6,61 | 6,3 |
| Segurança | 7,00 | 6,50 | 6,25 | 6,58 |
| Alimentação | 6,50 | 6,44 | 6,00 | 6,31 |
| Global | 5,33 | 5,33 | 5,83 | 5,50 |
| Média | 5,82 | 5,82 | 5,83 | |

SERVQUAL

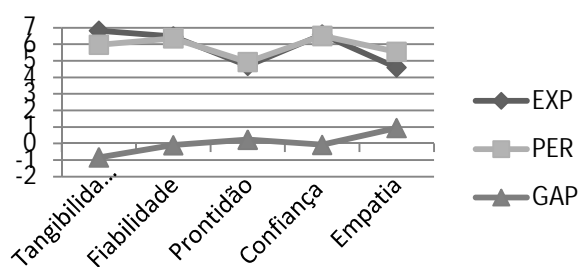
Creche

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,56 | 6,12 | -0,44 |
| Fiabilidade | 6,47 | 6,07 | -0,40 |
| Prontidão | 4,59 | 4,31 | -0,28 |
| Confiança | 6,67 | 6,81 | 0,14 |
| Empatia | 5,57 | 5,40 | -0,17 |



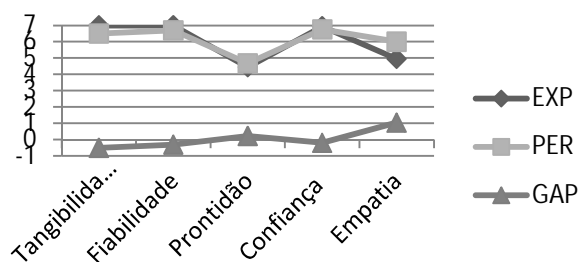
Pré-escolar

| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 6,81 | 5,97 | -0,84 |
| Fiabilidade | 6,46 | 6,36 | -0,10 |
| Prontidão | 4,69 | 4,92 | 0,23 |
| Confiança | 6,58 | 6,50 | -0,08 |
| Empatia | 4,60 | 5,54 | 0,94 |



Grupo CATL

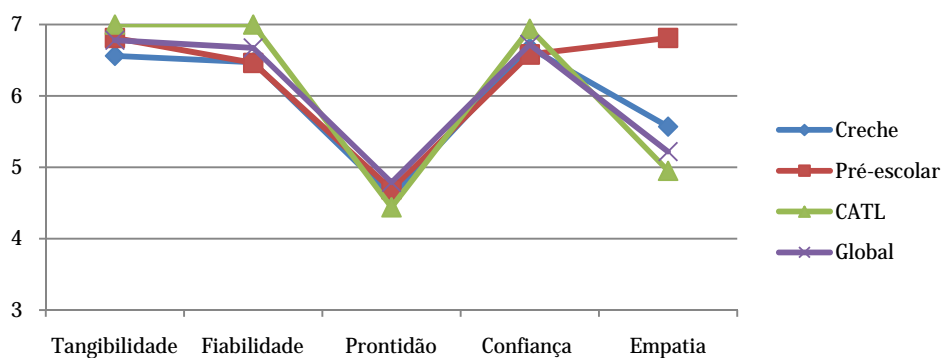
| Dimensões | EXP | PER | GAP |
|---------------|------|------|-------|
| Tangibilidade | 7,00 | 6,50 | -0,50 |
| Fiabilidade | 7,00 | 6,70 | -0,30 |
| Prontidão | 4,44 | 4,67 | 0,23 |
| Confiança | 6,94 | 6,75 | -0,19 |
| Empatia | 4,95 | 6,00 | 1,05 |



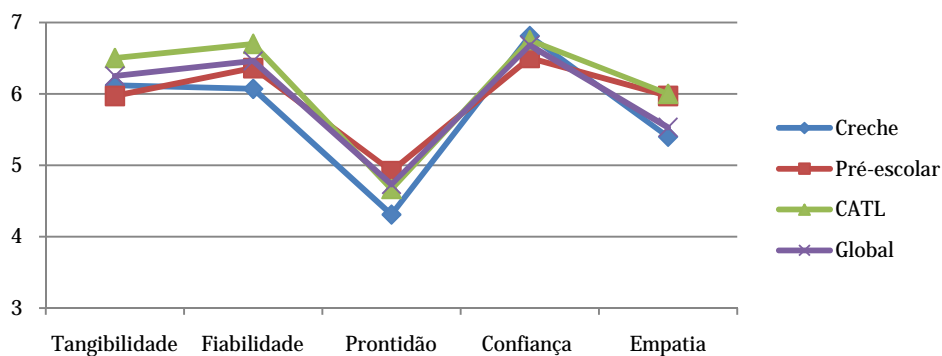
Expectativas, Percepções, GAPs

| Dimensões | Creche | | Pré-escolar | | CATL | | Global | |
|---------------|--------|------|-------------|------|------|------|--------|------|
| | E | P | E | P | E | P | E | P |
| Tangibilidade | 6,56 | 6,12 | 6,81 | 5,97 | 7,00 | 6,50 | 6,78 | 6,25 |
| Fiabilidade | 6,47 | 6,07 | 6,46 | 6,36 | 7,00 | 6,70 | 6,67 | 6,46 |
| Prontidão | 4,59 | 4,31 | 4,69 | 4,92 | 4,44 | 4,67 | 4,79 | 4,73 |
| Confiança | 6,67 | 6,81 | 6,58 | 6,50 | 6,94 | 6,75 | 6,72 | 6,68 |
| Empatia | 5,57 | 5,40 | 6,81 | 5,97 | 4,95 | 6,00 | 5,22 | 5,53 |

Expectativas



Percepções



GAPs

| Dimensões | Creche | Pré-escolar | CATL | Global |
|---------------|--------|-------------|-------|--------|
| Tangibilidade | -0,44 | -0,84 | -0,50 | -0,53 |
| Fiabilidade | -0,40 | -0,10 | -0,30 | -0,21 |
| Prontidão | -0,28 | 0,23 | 0,23 | -0,06 |
| Confiança | 0,14 | -0,08 | -0,19 | -0,04 |
| Empatia | -0,17 | 0,94 | 1,05 | 0,31 |

